

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL ABRIL DE 2023

1. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO –SIAU

OBJETIVO

Asegurar la capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios para lograr su satisfacción y fidelidad.

ALCANCE

Desde la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios hasta la medición de su satisfacción y el establecimiento de acciones y planes de mejoramiento.

MISION

Somos el apoyo gerencial como herramienta que permita garantizar la calidad en la prestación de los servicios y un medio de expresión de las necesidades de los usuarios, brindando una atención en forma personalizada, que garantice una oportuna información, canalización y resolución de sus peticiones, quejas, reclamos e inquietudes facilitando el acceso a todos los servicios que presta con el objeto de garantizar la mejora continua de la satisfacción de los usuarios de la ESE Barrancabermeja.

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS

Dar respuesta o solución de manera ágil y oportuna a las quejas, reclamos, consulta, información, presentadas por los usuarios, con el fin de incrementar su satisfacción con el servicio y la lealtad hacia la Empresa.

PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO

Garantizar a los usuarios el acceso a los servicios de salud de primer nivel, de acuerdo a sus derechos de seguridad social.

PROCEDIMIENTO DE TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

Ofrecer un mecanismo de participación comunitaria que permita conocer la opinión o expectativas de los usuarios de los servicios recibidos.

PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

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. VER INFORME DE SATISFACCIÓN.

PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN A USUARIOS REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Informar a los usuarios sobre sus Derechos y Deberes de acuerdo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado y la Oferta Institucional, portabilidad en salud, movilidad en salud y demás temas de interés en el tema de salud y protección al usuario y la participación social.

1.1 INFORME PQRDSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) ABRIL 2023

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F ABRIL 2023

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F ABRIL 2023

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033-6076138158	15	15
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	18	19
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	57	60
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	6	6
TOTAL USUARIOS		96	100

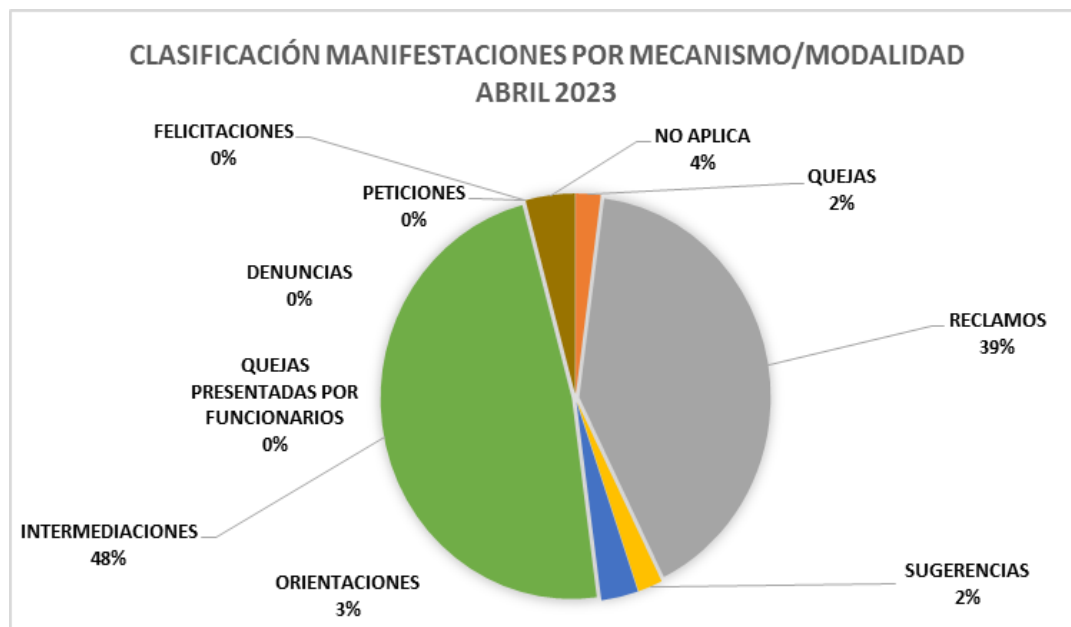
Fuente: Registro diario de atención SIAU ABRIL 2023

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F ABRIL 2023

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F ABRIL 2023

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	2	2
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	39	41
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	2	2
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	3	3
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	46	48
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	0	0
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	0	0
PETICIÓN	Derecho de toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes información y o consulta, de interés general o particular	0	0
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	4	4
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		96	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU ABRIL 2023



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS ABRIL 2023
Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES ABRIL 2023

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	1	7	0	1	0	6	0	0	0	15	16
COOSALUD	0	2	0	0	0	7	0	0	0	9	9
NO IDENTIFICA	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	2
FAMISANAR	0	0	0	0	1	1	0	2	0	4	4
SANITAS	0	8	0	0	1	9	0	0	0	18	19
SALUDTOTAL	1	0	00	1	0	0	0	0	0	2	2
NUEVA EPS	0	21	0	0	1	21	0	2	0	45	47
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	39	0	2	3	46	0	4	0	96	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU ABRIL 2023

1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO
Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO ABRIL 2023

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	1	0	0	1	0	3	0	0	0	5	5
CONSULTA EXTERNA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
P Y P	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
URGENCIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FACTURACION	0	35	0	1	1	0	0	0	0	37	38
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	1	42	0	0	0	43	45
NO APLICA	0	0	0	0	0	1	0	4	0	5	5
TOTAL	2	39	0	2	3	46	0	4	0	96	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU ABRIL 2023

1.1.5 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD
Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD ABRIL 2023

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	1	0	0	1	0	3	0	0	5	5
CARDALES	0	2	0	0	0	0	8	0	0	10	11
CASTILLO	0	5	0	0	1	0	2	0	0	8	8
CDV	0	9	0	0	0	0	2	0	0	11	11
CENTRO	1	1	0	0	0	0	1	0	0	3	3
DANUBIO	0	9	0	0	0	1	8	0	0	18	19
FLORESTA	0	8	0	0	0	0	13	0	0	21	22
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
SEDE ADMINISTRATIVA	1	2	0	0	0	2	9	0	0	14	14.5
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	4
TOTAL	2	39	0	0	2	3	46	4	0	96	100

Fuente: Formato registro diario de atención ABRIL 2023

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION ABRIL 2023
Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION ABRIL 2023

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	12	0	0	1	9	0	3	0	25	26
DE 1 A 5 DIAS	1	21	2	0	1	31	0	1	0	57	59.5
DE 6 A 10 DIAS	1	4	0	0	1	6	0	0	0	12	12.5
DE 11 A 15 DIAS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	39	2	0	3	46	0	4	0	96	100

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (MARZO 2023)	MES ACTUAL (ABRIL 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- ABRIL 2022
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	2 DIAS	2.5 DIAS	1 DIA
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		53	41	61
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia es a la disminución del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al mes inmediatamente anterior y comparado con el mismo periodo del año anterior la tendencia es igual a la disminución, en este mes se observa que las causas que afectaron son la falta de oportunidad en la asignación de citas por dificultad en la comunicación con las líneas telefónicas y las quejas por actitud en la atención del servicio de Consulta externa y personal de mantenimiento principalmente. En lo referente al promedio de tiempo de respuesta se evidencia cumplimiento en días de resolución de las PQRD y en el porcentaje de respuesta a las mismas, según lo establecido por la normatividad vigente.

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, ABRIL 2023

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias ABRIL 2023

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
34 RECLAMOS	CASTILLO 4 CDV 9 CAMPIN 1 DANUBIO 8 FLORESTA 8 CARDALES 2 ADMINISTRATIVA 2 / NUEVA EPS 18 ASMET 7 SANITAS 7 COOSALUD 2	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 20 TELEFONICO 5 BUZON 2 PRESENCIAL 7	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN Y SUBADMINISTRATIVA GERENCIA PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	2.5 DIA PROMEDIO
2 RECLAMO	FARMACIA/ NUEVA EPS	FARMACIA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	CORREO @ PAG WEB 1 PRESENCIAL 1	SE REALIZÓ LA GESTIÓN ANTE LA SECRETARIA DEPARTAMENTAL Y SE ENTREGA EL MEDICAMENTO AL USUARIO	10 DÍA
2 RECLAMO	CENTRO 1 CASTILLO 1 / NUEVA EPS 1 NO IDENTIFICA EPS 1	URGENCIAS CASTILLO 1 ENFERMERIA C EXTERNA CENTRO 1	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS, SEGÚN LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS SOLO LOS VALORÓ LA ENFERMERA NO EL MÉDICO Y EN EL SERVICIO DE ATENCION DE LAS ENFERMERAS DEL CENTRO DE SALUD CENTRO SE DISTRAEN EN LA ATENCIÓN DE LOS CELULARES	BUZON 2	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN CIENTIFIVA Y AMBULATORIOS Y A LOS OPERADORES DARSALUD	4 DIA PROMEDIO

1 RECLAMO	DANUBIO / SANITAS	FACTURA CION	ORIENTACIÓN: INADecuADA AL USUARIO, SEGÚN LA USUARIA LE INFORMARON QUE DEBÍA ACERCARSE A LA EPS A VALIDAR EL RX PERIPICAL	CORREO @ 1	SE REPORTA OPORTUNAMENTE AL LIDER DEL PROCESO DE FACTURACIÓN, SE CORRIGE LA INFORMACIÓN Y SE AUTORIZA LA TOMA DEL RX	1 DIAS
2 QUEJAS	SEDE ADMINISTRATI VA 1 CENTRO 1 / NO IDENTIFICA EPS 1 ASMET 1	PERSONA L DE MANTENI MIENTO 1 / CONSULT A EXTERNA 1	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD: LIDER COMUNAL REFIERE RECIBIR MAL TRATO POR PARTE DEL FUNCIONARIO DE MANTENIMIENTO. LE NIEGA LA POSIBILIDAD DE TOMAR FOTOS AL CENTRO DE SALUD CDV Y VERSALLES DURANTE EL PROCESO DE CONTINGENCIA Y HABILITACIÓN DEL ANTIGUO VERSALLES. SEGÚN EL USUARIO EL MEDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD CENTRO DR. GALVIS , NO TIENE BUENA ACTITUD Y LE REFIERE EN FORMA GROSERA QUE EL MOTIVO DE CONSULTA DEBE SER ATENDIDO POR URGENCIAS DE LAS LINICA MAGDALENA Y EN DICHA INSTITUCION LE INDICA QUE DEBE TRAMITAR CITA POR EXTERNA	CORREO @ PAG WEB 2	SE REMITEN A CADA LIDER DE PROCESO Y AREA DE SUBCIENTIFICA, OPERADOR DEL SERVICIO MAXEMPLEO Y DARSALUD, PARA TOMA ACCIONES CORRECTIVAS QUE GARANTICEN EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	5 DIAS PROMEDIO

Aunque el promedio de respuesta de todas las PQRD del periodo, globalmente cumple con el tiempo de respuesta, es importante destacar que algunas en forma individual, no cumplen con el indicador si se tiene en cuenta que afectan el atributo de oportunidad (falta de oportunidad en la asignación de citas) clasificadas PQRD RIESGO DE VIDA, definidas por normatividad como "aquellas que afectan la oportunidad, continuidad e integralidad, y que por su efecto en la salud de los usuarios, deberán responderse en un término máximo de cinco (5) días a partir de la fecha de radicación" (circular externa 008 de 2018, Supersalud). Esta situación se presenta a la falta de compromiso de los jefes de procesos, interventores de contrato u operadores de servicios, para gestionar las respuestas.

1.1.8 CAUSAS ORIENTACIONES ABRIL 2023

Tabla 9. Causas Orientaciones ABRIL 2023

ORIENTACION DERECHOS Y DEBERES	ORIENTACION SOBRE SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIONES REFERENTE A LA AFILIACION: PORTABILIDAD, MOVILIDAD, MULTIAFILIACIÓN, BASE DE DATOS	INFORMACION INADECUADA AL USUARIO	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	NO APLICA
0	0	2	0	1	0	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU ABRIL 2023 (se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso)

1.1.9 CAUSAS INTERMEDIACIONES ESEB ABRIL 2023

Tabla 10. Causas intermediaciones ABRIL 2023

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS, CERTIFICADOS
40	2	4

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU ABRIL 2023 (se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso).

Se evidencia que la mayor solicitud de intermediaciones (42) 92% corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas y odontológicas que son también la causante de mayores reclamos en el mes.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB ABRIL 2023

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
4

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU abril 2023(se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso).

2. MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) abril 2023
TABLA 11. MECANISMOS PPSS abril 2023

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1.Programación de la reunión mensual 2.Remisión de informes de gestión y participación social, mes de MARZO 2023 3. Remisión de Información de participación social 4. Remisión de información del proceso de atención cambios de horarios por semana santa y día cívico 26 de abril	-Plan detallado de trabajo -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de información y en página web. -Constancia de remisión de invitación a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de Socialización horarios de atención modificados por semana santa	Información socializada	No asistencia de todos los integrantes de la Asociación
Comité de Ética Hospitalaria	Se realiza comité de ética con integrantes del mismo y asistencia de los líderes de procesos involucrados en las PQRD recepcionadas, se da informe PQRD mes de marzo de 2023 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 04/2023 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mes de abril 2023 Soporte Invitación a Comité a correos electrónicos	Información socializada	No asistencia de todos los miembros del comité

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DERECHOS Y DEBERES Y PPSS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes y demás capacitaciones realizadas ABRIL 2023

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan	Fórmula matemática	Unidad de medida	Meta	Indicador	
						Aplicación	Resultado
Indicador de cumplimiento de cobertura	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza (usuarios y funcionarios)	120 USUARIOS en centro de salud FLORESTA,CAMPIN, LLANITO, FORTUNA Y FARMACIA 25 SERVIDORES PUBLICOS CARDALES, CASTILLO	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	145/145*100 120 Usuarios capacitados 25 Servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	6 capacitación para los usuarios 2 capacitación servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	8/8*100	100%

Indicador de aprendizaje del cliente interno	Medir el avance, después de la capacitación recibida, en el nivel de conocimiento previo del participante en los temas tratados en la misma	Evaluación realizada a un porcentaje representativo de los servidores participantes en la capacitación	Se determina con base en el análisis comparativo de los resultados de las evaluaciones de entrada y de salida que se deben aplicar en los programas de capacitación de la ESEB	Análisis cualitativo	No aplica	Se evaluó muestra de los servidores públicos capacitados	Se evidencia la comprensión del tema con la evaluación posterior a la capacitación
Indicador de aprendizaje del usuario	Medir el impacto en el conocimiento y comprensión de los derechos y deberes	Evaluación realizada a los usuarios encuestados en el periodo	Usuarios que contestaron sí a la pregunta conoce y comprende sus deberes y derechos/total de usuarios encuestados *100	%	90%	319/340*100	94%
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios. Política de Humanización canales de comunicación, participación social	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	80 usuarios en centro de salud Campin, Castillo, Cardales (3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	60/60*100 60 Usuarios capacitados 4/4*100 4 capacitaciones	100%
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios. Política de Humanización canales de comunicación, participación social	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los funcionarios	25 servidores públicos centros de salud CAMPIN, CASTILLO, DANUBIO, CARDALES	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	25/25*100 25 Usuarios capacitados 4/4*100 4 capacitaciones	100%

4. INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD ABRIL 2023

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	5	1	1. Refiere que no hay coherencia entre la cita asignada al usuario y la que aparece en la agenda del profesional	sugerencia	Se contacta telefónicamente a la usuaria quien refiere que la cita era odontológica para un hijo Edwin Javier Quiñonez pero al solicitar la atención a la hora que le habían informado no coincidía con la que tenía el odontólogo en la agenda. Destaca que el odontólogo Elkin Amaris accedió a brindar la atención y la recibieron a satisfacción. Sin embargo, deja la anotación como una sugerencia para que se mejore el proceso y se dé la información adecuada al usuario. Se remite a líder de facturación para revisión, seguimiento y acciones pertinentes	1
CARDALES	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO EXTERNA	5	1	1. Refiere observación acerca de la puerta de vidrio entrada al centro de salud Castillo (área de externa), manifiesta que está desajustada en la parte superior, constituyendo un factor de riesgo, pudiendo causar un accidente-	sugerencia	Se remite a Subdirección Administrativa, jefe planeación, Seguridad y Salud en el trabajo, Líder de calidad. Posteriormente jefe de planeación remite solicitud al área de mantenimiento para la intervención y arreglo respectivo. A la fecha se confirma el funcionamiento adecuado de la puerta	1
CASTILLO URGENCIAS	5	1	Refiere insatisfacción en el procedimiento de atención en el procedimiento de atención en el servicio de urgencias. Manifiesta que la atiende sólo la enfermera y no es revisada por médico	Reclamo	Se llama a la usuaria en repetidas ocasiones para ampliar información pero no responde. Se remite a Subdirección Científica, Jefe servicios ambulatorios, Líder de Calidad, Darsalud; para revisión de la situación, seguimiento y acciones pertinentes	1

CDV	5	2	Usuarios Refieren insatisfacción por falta de oportunidad en la asignación de la citas por dificultad líneas telefónicas	Reclamo	Se remite a facturación y se gestionan las citas a los usuarios, las cuales son notificadas para su cumplimiento; y se dan recomendaciones respectivas	1
CENTRO	3	1	Percepción de mal servicio, refiere que las auxiliares se distraen con los dispositivos electrónicos (celulares) en el proceso de atención	Reclamo	Se remite a servicios ambulatorios, Subdirector Científico, Líder de calidad, Operador Darsalud y jefe control interno; para implementación de acciones de mejoramiento que garanticen la oportunidad y calidad en el proceso de atención	1
DANUBIO EXTERNA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO URGENCIAS	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FARMACIA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FLORESTA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FORTUNA	2	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	1	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	3	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	54	6				13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU ABRIL 2023