

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – OCTUBRE DE 2022

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) OCTUBRE 2022

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F OCTUBRE 2022

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F OCTUBRE 2022

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033	14	16
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	6	7
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	1	1
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	54	62
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	11	13
TOTAL USUARIOS		86	100

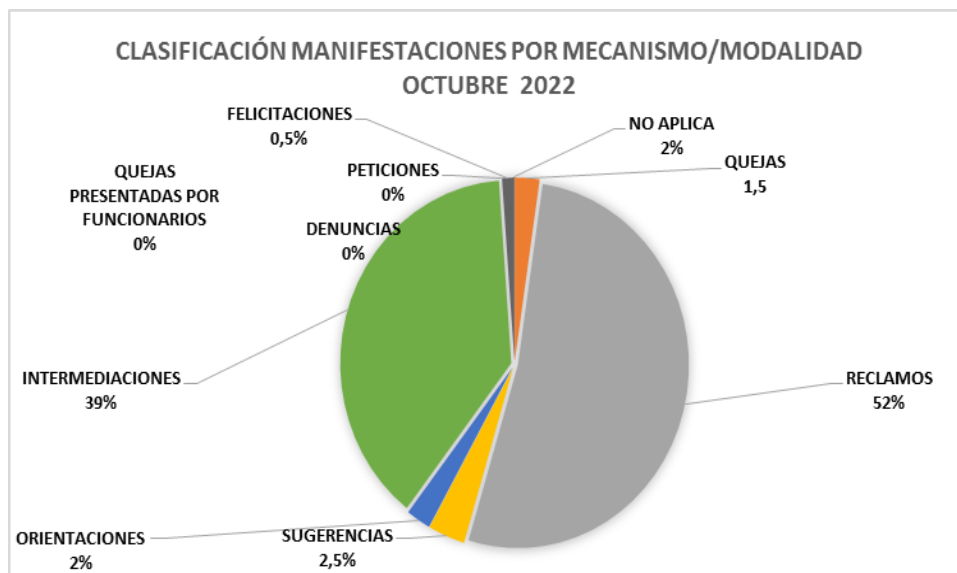
Fuente: Registro diario de atención SIAU OCTUBRE 2022

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F OCTUBRE 2022

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F OCTUBRE 2022

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	45	52
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	3	3
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	2	2
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	33	39
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	1
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	0	0
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		86	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU OCTUBRE 2022



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS OCTUBRE 2022
Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES OCTUBRE 2022

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	6	0	0	0	6	0	0	0	12	14
COOSALUD	1	3	0	0	0	0	0	0	0	4	5
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMISANAR	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SANITAS	0	15	0	0	10	10	0	0	0	26	30
SALUDTOTAL	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
NUEVA EPS	1	19	0	3	0	17	1	0	0	41	48
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO ASEGURADO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	2	45	0	3	2	33	1	0	0	86	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU OCTUBRE 2022

1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO OCTUBRE 2022

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	14	0	2	0	0	0	0	0	16	19
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P Y P	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2
URGENCIAS	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	2
FACTURACION	1	29	0	0	0	0	0	0	0	30	35
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	1	33	0	0	0	34	40
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	45	0	3	2	33	1	0	0	86	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU OCTUBRE 2022

1.1.5 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD

Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD OCTUBRE 2022

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	4	0	0	0	0	2	0	0	6	7
CARDALES	0	2	0	0	0	1	7	0	0	10	12
CASTILLO	0	4	0	0	0	0	6	0	0	10	12
CDV	0	3	0	0	0	0	3	0	0	6	7
CENTRO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
DANUBIO	0	11	0	1	3	0	10	0	0	25	29
FLORESTA	1	11	0	0	0	0	0	0	0	12	14
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE ADMINISTRATIVA	1	10	0	0	0	1	4	0	0	16	19
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	45	0	1	3	2	33	0	0	86	100

Fuente: Formato registro diario de atención OCTUBRE 2022

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION OCTUBRE 2022

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION OCTUBRE 2022

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	12	0	0	2	12	0	0	0	26	30
DE 1 A 5 DIAS	0	25	3	1	0	19	0	0	0	48	56
DE 6 A 10 DIAS	2	8	0	0	0	2	0	0	0	12	14
DE 11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	45	3	1	2	33	0	0	0	86	100

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (SEPTIEMBRE 2022)	MES ACTUAL (OCTUBRE 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- OCTUBRE 2021
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	1.6 DÍAS	1.5 DIAS	MENOR A 1 DIA
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		67	47	43
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 hacia el aumento, en este mes se observa la tendencia a las causas que afectaron el mes inmediatamente anterior como son la falta de oportunidad en la asignación de citas por dificultad líneas telefónicas y por no disponibilidad de agendas médicas. 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, OCTUBRE 2022

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias OCTUBRE 2022

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
31 RECLAMOS	CASTILLO 4 CDV 2 CAMPIN 4 DANUBIO 9 FLORESTA 9 CARDALES 2 CENTRO 1 / NUEVA EPS 16 ASMET 5 SANITAS 6 COOSALUD 2 FAMISANAR 1 NO ASEGURADO 1	FACTURACION	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS	CORREO @ PAG WEB 18 TELEFONICO 1 PRESENCIAL 5 BUZON 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	1.5 DIA PROMEDIO
6 RECLAMOS	DANUBIO 2 FLORESTA 3 CDV 1 / SANITAS 2 NUEVA EPS 3 ASMETSALUD 1	ADMINISTRATIVA / SERVICIOS AMBULATORIOS SUBCIEN TIFICA	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 6	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS EN EL MOMENTO QUE HUBO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	2 DIA PROMEDIO

7 RECLAMO	SEDE ADMINISTRATIVA/ SANITAS 7	LABORATORIO Y APOYOS DIAGNÓSTICOS / ADMINISTRATIVO	ACCESO: NEGACION DEL SERVICIO POR CARENCIA DE CONTRATOS Y CONVENIOS, NO ESTA DISPONIBLE EL CONVENIO CON IDIME S.A	CORREO @ PAG WEB 7	SE REPORTA A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIO, SUBCIENTIFICA Y AUDITORIA MEDICA PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	10 DÍAS
1 RECLAMO	DANUBIO / COOSALUD	CONSULTA EXTERNA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA, USUARIO REFIERE QUE NO LE INFORMARON QUE LA MEDICA ESTABA INCAPACITADA Y DEBÍA REPROGRAMAR CITA, ESPERO MAS DE 1 HORA EN SALA DE ESPERA	PRESENCIAL 1	SE GESTIONA ATENCIÓN INMEDIATA CON MEDICADE CONSULTA PRIORITARIA, SE REALIZA RETROALIMENTACIÓN EN LOS FACTURADORES PARA DAR INFORMACIÓN OPORTUNA AL USUARIO DE LAS NOVEDADES DE ATENCIÓN O CANCELACIÓN Y REPROGRAMACIÓN DE CITAS	INMEDIATA
2 QUEJA	CALL CENTER 1 FLORESTA 1/ COOSALUD 1 NUEVA EPS 1	FACTURACION 1 PROGRAMA RCV 1	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	PRESENCIAL 1 ESCRITO 1	SE REPORTA AL JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBDIRECCION CIENTIFICA, COORDINACION DE FACTURACION, SE DEBE GARANTIZAR EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	7 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 oportunidad en la asignación de citas) clasificadas PQRD RIESGO DE VIDA, definidas por normatividad como "aquellas que afecten 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.

Durante el mes de Octubre se recibió una (1) felicitación: para el servicio de Urgencias Danubio exaltando a los enfermeros AMIN Y EVERLINA

De otra parte, en el procedimiento de orientación y atención al usuario, se describen las gestiones realizadas por el SIAU Para direccionar adecuadamente a los usuarios, hacia los servicios:

1.1.8 CAUSAS ORIENTACIONES OCTUBRE 2022

Tabla 9. Causas Orientaciones Octubre 2022

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	0	0	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU Octubre 2022 (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 Octubre 2022

Tabla 10. Causas intermediaciones Octubre 2022

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLÓGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS, CERTIFICADOS
30	2	1

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU Octubre 2022(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 (30) 91% corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas que son también la causante de mayores reclamos en el mes, con mayor presencia en el centro de salud DANUBIO (10 Solicitudes),CARDALES (7 solicitudes), CASTILLO (6 Solicitudes), CASTILLO (5 solicitudes), CDV (3 solicitudes), SEDE ADMINISTRATIVA (3 solicitudes), CAMPIN (1 Solicitud).

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB Octubre 2022

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
0

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU Octubre 2022(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) OCTUBRE 2022
TABLA 11. MECANISMOS PPSS OCTUBRE 2022

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 SEPTIEMBRE 2022 3. Remisión de Información elección junta directiva del hospital regional del magdalena medio, representante de los usuarios	-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 usuarios y actas de asociación	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 septiembre de 2022 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 9/2022 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mes de Octubre 2022 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 Octubre 2022

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)	160 USUARIOS en centro de salud Fortuna, Llanito, Campin, Castillo, Danubio, Floresta. 12 SERVIDORES PUBLICOS en área de Vigilancia y servicios generales	$\text{Población capacitada/población objetivo general} * 100$	%	90%	$172/172 * 100$ 160 Usuarios capacitados 12 servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	8 capacitación para los usuarios 1 capacitación a los servidores públicos	$\text{Número de actividades realizadas/número de actividades programadas}$	%	90%	$9/9 * 100$	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	$\text{Usuarios que contestaron sí a la pregunta conoce y comprende sus deberes y derechos/total de usuarios encuestados} * 100$	%	90%	$370/410 * 100$	90%
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	60 usuarios en centro de salud CDV, Cardales y Campin (3 capacitaciones)	$\text{Población capacitada/población objetivo general} * 100$ $\text{Número de actividades realizadas/número de actividades programadas}$	%	90%	$60/60 * 100$ 60 Usuarios capacitados $3/3 * 100$ 3 capacitaciones	100%
Divulgación a los servidores públicos, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	25 SERVIDORES PUBLICOS CDV, Cardales y Campin (3 Capacitaciones)	$\text{Población capacitada/población objetivo general} * 100$ $\text{Número de actividades realizadas/número de actividades programadas}$	%	90%	$25/25 * 100$ 25 servidores públicos capacitados $3/3 * 100$ 3 capacitaciones	100%

4. INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD OCTUBRE 2022

CENTRO DE SALUD	No. DE APERTURAS MES	No. DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	ACCION REALIZADA	No. De BUZONES INSTALADOS
CASTILLO EXTERNA	6	2	2 RECLAMOS POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS	SE GESTIONA EN FACTURACION Y SE ASIGNA CITA A LOS USUARIOS SE LES NOTIFICA TELEFONICAMENTE Y SE LES DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACIÓN Y TENER EN CUENTA MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD SE REMITE A LIDER DEL PROCESO DE FACTURACION Y JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO PERTINENTES	1
CASTILLO URGENCIAS	5	0	NA	NA	1
DANUBIO EXTERNA	6	1	1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE LA CITA (FAMILIAR USUARIO CON DISCAPACIDAD VISUAL REFIERE INCONFORMIDAD PORQUE NO SE INFORMA PARA REPROGRAMAR CITA O INFORMAR QUE NO SE DARA LA ATENCION	SE GESTIONA EL CASO CON LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIO Y SE ASIGNA CITA EN FORMA INMEDIATA CON LA DOCTORA ROSIBEL FLOREZ OLIVARES FAMILIAR DE USUARIO REFIERE TELEFONICAMENTE SATISFACCION CON LA ATENCION PERO DEJA LA MANIFESTACION PARA MEJORAMIENTO DEL SERVICI Y NO REPETICION DE LA SITUACION	1
DANUBIO URGENCIAS	6	3	1 FELICITACION POR ATENCION PERSONAL DE URGENCIAS(FUNCCIONARIOS JEFE AMIN Y ENFERMERA EVERLINA) 2 SUGERENCIAS PARA GARANTIZAR UNA MAYOR OPORTUNIDAD EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	SE REMITE A JEFES DE PROCESOS Y OPERADOR DE SERVICIOS PARA LO PERTINENTE SE CONFIRMA TELEFONICAMENTE CON LOS USUARIOS QUIENES REFIEREN QUE FUERON ATENDIDOS FINALMENTE PERO DEJAN LA MANIFESTACION DE MEJORAMIENTO COMO SUGERENCIAS DE AMPLIAR RECURSO HUMANO	1
CAMPIN	6	1	1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA POR DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS	SE GESTIONA EN FACTURACION Y SE ASIGNA AL MENOR SE NOTIFICA TELEFONICAMENTE A FAMILIAR Y SE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS) SE ACLARA QUE SE INTERPUSO EN BUZON DE CASTILLO PERO SE ASIGNA A CAMPIN QUE ES EL CENTRO DE ATENCION DE LA USUARIA	1
FLORESTA	6	3	3 RECLAMOS POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITAS MEDICAS DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS	SE GESTIONA EN FACTURACION Y SE ASIGNA CITA A LOS USUARIOS SE LES NOTIFICA TELEFONICAMENTE Y SE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS) SE NOTIFICA A LIDER DE FACTURACION Y JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO PERTINENTES	1
CARDALES	6	0	NA	NA	1

CDV	6	1	1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICA DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS	SE GESTIONA EN FACTURACION Y SE ASIGNA CITA A LA USUARIA SE LE NOTIFICA TELEFONICAMENTE Y SE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS) SE REMITE A LIDER DE FACTURACION Y JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO PERTINENTES	1
FARMACIA	6	0	NA	NA	1
CENTRO	4	0	NA	NA	1
LLANITO	3	0	NA	NA	1
FORTUNA	4	0	NA	NA	1
SEDE ADMINISTRATIVA	4	0	NA	NA	1
TOTAL	68	11			13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU OCTUBRE 2022 (SE DESTACA QUE LAS MANIFESTACIONES RECEPCIONADAS EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS ADMINISTRATIVAS SE CAUSAN AL CENTRO DE SALUD DONDE SE GENERO LA INCONFORMIDAD)