

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – JULIO 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) JULIO 2022

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F JULIO 2022

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F JULIO 2022

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033	25	20
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	16	13
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	56	45
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	27	22
TOTAL USUARIOS		124	100

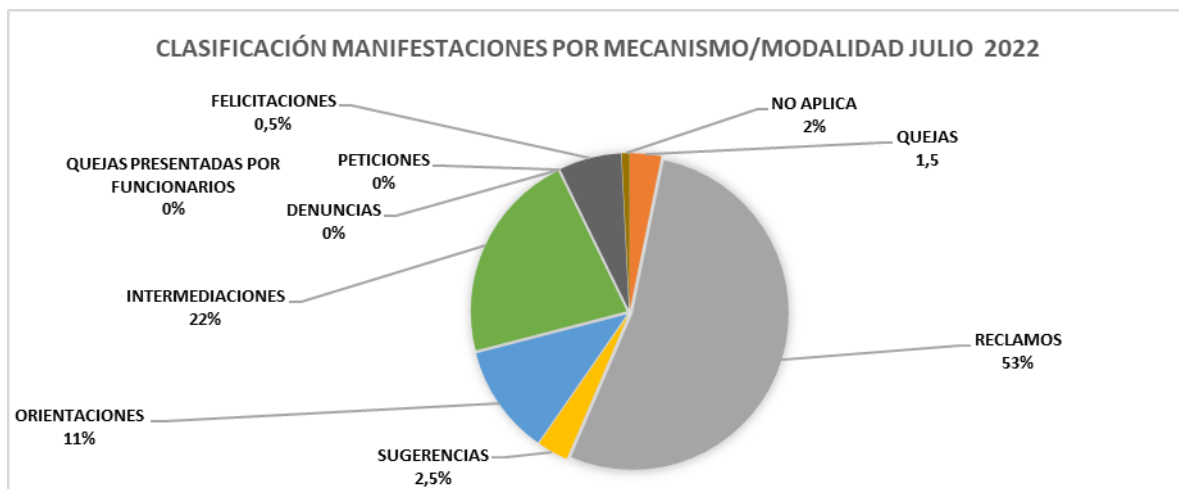
Fuente: Registro diario de atención SIAU JULIO 2022

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F JULIO 2022

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F JULIO 2022

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	4	3
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	66	53
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	4	3
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	14	11
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	27	22
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	8	7
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	1	1
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		124	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU JULIO 2022



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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	1	14	0	1	1	4	0	0	0	21	17
COOSALUD	0	8	0	0	0	8	1	0	0	17	14
NO IDENTIFICA	1	1	0	0	2	1	4	0	0	9	7
FAMISANAR	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	2
SANITAS	1	13	0	2	3	3	0	0	0	22	18
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
NUEVA EPS	1	29	0	1	8	10	2	1	0	52	42
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	66	0	4	14	27	8	1	0	124	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU JULIO 2022

1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO
Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO JULIO 2022

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	27	0	2	3	0	0	0	0	32	26
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	2
ODONTOLOGÍA	3	0	0	0	1	0	1	0	0	5	4
FARMACIA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
P Y P	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	2
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	0	39	0	0	1	0	0	0	0	40	32
LABORATORIO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
ENFERMERIA	0	0	0	1	0	0	4	0	0	5	4
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	7	27	0	0	0	34	27
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
TOTAL	4	66	0	4	14	27	8	1	0	124	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU JULIO 2022

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	3	11	0	4	2	3	1	0	0	24	19
CARDALES	0	4	0	1	1	0	5	0	0	11	9
CASTILLO	0	6	0	2	1	1	1	0	0	11	9
CDV	0	4	0	1	0	0	6	0	0	11	9
CENTRO	0	9	0	0	0	0	2	0	0	11	9
DANUBIO	1	25	0	0	0	0	5	0	0	31	25
FLORESTA	0	4	0	0	0	0	1	0	0	5	4
LLANITO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE ADMINISTRATIVA	0	3	0	0	0	8	5	0	0	16	13
FORTUNA	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
TOTAL	4	66	0	8	4	14	27	1	0	124	100

Fuente: Formato registro diario de atención JULIO 2022

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D ORIENTACION/INTERMEDIACION JULIO 2022

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION JULIO 2022

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	17	0	1	7	6	0	0	0	31	25
DE 1 A 5 DIAS	1	45	2	7	3	19	0	1	0	78	63
DE 6 A 10 DIAS	1	0	1	0	2	0	0	0	0	4	3
DE 11 A 15 DIAS	2	4	1	0	2	2	0	0	0	11	9
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	66	4	8	14	27	0	1	0	124	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (JUNIO 2022)	MES ACTUAL (JULIO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- JULIO 2021
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	2 DIAS	2 DIAS	1 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		29	70	30
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia es al aumento 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 también hacia el aumento, en este mes se vio afectado por la falta de disponibilidad de agenda médica. 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, Julio 2022

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
38 RECLAMOS	DANUBIO 16 CENTRO 1 CASTILLO 3 CDV 1 FLORESTA 4 CAMPIN 9 CARDALES 4 / NUEVA EPS 21 COOSALUD 5 ASMET 6 SANITAS 6	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS	TELEFONICO 15 CORREO @ PAG WEB 10 PRESENCIAL 11 BUZON 2	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

20 RECLAMOS	CASTILLO 2 CARDALLES 1 DANUBIO 10 CAMPIN 2 CDV 4 CENTRO 1 / ASMET 6 COOSALUD 1 NUEVA EPS 6 SANITAS 7	ADMINIS TRATIVA / SERVICI OS AMBULA TORIOS	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 18 PRESENCIAL 1 TELEFONICO 1	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 RECLAMOS	CENTRO 7 / NUEVA EPS 1 ASMET 2 COOSALUD 2 FAMISANAR 1 NO IDENTIFICA 1	P Y P VACUNA CION	ADMINISTRATIVO: AMPLIAR CAPCIDAD INSTALADA EN EL ÁREA DE VACUNACION. USUARIOS MANIFIESTAN RECLAMO POR NEGACION DEL SERVICIO DE VACUNACIÓN POR NO DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO	BUZON 7	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN AL JEFE RESPONSABLE DEL SERVICIO DE VACUNACION PARA GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2 DÍAS
1 RECLAMOS	CASTILLO 1 NUEVA EPS 1	ODONTO LOGÍA	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS ODONTOLÓGICAS / CAPACIDAD INSTALADA	TELEFONICA 1	SE REPORTA OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN AL AREA DE FACTURACIÓN Y COORDINACION DE ODONTOLOGÍA, SE ASIGNA CITA AL USUARIO	INMEDIAT O
2 QUEJAS	CAMPIN 2 / ASMET 1 SANITAS 1	ODONTO LOGIA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (LOS USUARIOS REFIEREN INCONFORMIDAD CON LOS SERVICIOS Y ATENCION BRINDADA POR LA ODONTOLOGA, SOLICITAN UNA SEGUNDA OPINION Y ATENCIÓN)	BUZON 2	SE REPORTA OPORTUNAMENTE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD Y COORDINADOR ODONTOLOGIA PARA GARANTIZAR UNA ATENCION DE CALIDAD	11 DIAS
2 QUEJA	DANUBIO 1 CAMPIN 1 /SANITAS 1	PYP TOMA DE CITOLOG IA/ AUXILIA R ODONTO LOGIA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD (SEGÚN EL USUARIO ACTITUD GROSERA DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA DESTACA LA FALTA DE CALIDEZ Y HUMANIZACION EN EL SERVICIO DE CITOLOGIAS DANUBIO Y EN EL AREA DE ODONTOLOGÍA CAMPIN)	BUZON 1 PRESENCIAL 1	SE SOCIALIZA CON LA COORDINADORA DE PYP Y ODONTOLOGIA RESPECTIVAMENTE PARA LA TOMA DE MEDIDAS CORRECTIVAS Y GARANTIZAR EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	6 DIAS

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 y la entrega oportuna de medicamentos) 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 Julio se recibió ocho (8) felicitaciones: (1 felicitación) por la atención amable y cordial del médico del centro de salud cardales Dr. Rigoberto Rangel; (2 felicitaciones) auxiliar de enfermería del castillo Drinis, por su amabilidad; (2 felicitaciones) auxiliar de enfermería castillo Milena, por su atención; (1 felicitación) para el personal del centro de salud campin, por su trabajo en equipo; (1 felicitación) auxiliar de odontología Sayda Peñate, por la atención brindada; (1 felicitación) para la médica del centro de salud CDV, Aida Ospino y auxiliar Gisel Peñaloza por su colaboración y atención.

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 JULIO 2022

Tabla 9. Causas Orientaciones JULIO 2022

ORIENTACION DERECHOS Y DEBERES	ORIENTACION SOBRE SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIONES REFERENTE A LA AFILIACION: PORTABILIDAD, MOVILIDAD, MULTIAFILIACION, BASE DE DATOS	INFORMACION INADECUADA AL USUARIO	ORIENTACION UBICACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD	NO APLICA
2	0	10	0	1	1	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU JULIO 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 Julio 2022

Tabla 10. Causas intermediaciones Julio 2022

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLÓGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS
26	1	0

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU Julio 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 (26) 96% 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 (8 Solicitudes), CARDALES (6 solicitudes), CDV (6 Solicitudes), CENTRO (2 solicitudes), CAMPIN (2 solicitudes), FLORESTA, CAMPIN (2 solicitudes).

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB Julio 2022

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
1

2 MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) JULIO 2022
TABLA 11. MECANISMOS PPSS JULIO 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 JUNIO 2022 3. Realización de la reunión mensual de la Asociación de Usuarios ver Acta reunión	-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 a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios	Información socializada	compromiso cumplido de la Asociación en la asistencia a reuniones programadas
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 JUNIO de 2022 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 7/2022 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mes de Julio 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 Julio 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)	140 USUARIOS en centro de salud CDV, (2) DANUBIO, CASTILLO, CENTRO, (2) FLORESTA. 20 SERVIDORES PUBLICOS en facturación	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	160/160*100 140 Usuarios capacitados 20 servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	7 capacitación para los usuarios 2 capacitaciones a los servidores públicos	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	Usuarios que contestaron sí a la pregunta conoce y comprende sus deberes y derechos/total de usuarios encuestados *100	%	90%	437/475*100	92%
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 Floresta, Danubio y CDV (3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 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 Floresta, Danubio y CDV (3 Capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 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 JULIO 2022

CENTRO DE SALUD	No. DE APERTURAS MES	No. DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	ACCION REALIZADA	No. De BUZONES INSTALADOS
CASTILLO EXTERNA	5	1	SUGERENCIA QUE APLICA AL SERVICIO DE URGENCIAS SOLICITUD DE QUE SE MANEJE LA PRUDENCIA Y LA CONFIDENCIALIDAD AL SOLICITAR INFORMACION SOBRE EL PROBLEMA DE SALUD	SE SOCIALIZA CON LA JEFE CINDY DIAZ Y PERSONAL DE TURNO DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y SE REMITE A JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y OPERADOR DE SERVICIOS DE SALUD PARA LO PERTINENTE	1
CASTILLO URGENCIAS	4	2	FELICITACIONES A AUXILIAR DE ENFERMERIA DRINIS POR SU BUENA ATENCION	SE REMITE A OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD Y JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LO PERTINENTE	1
DANUBIO EXTERNA	5	0	NA	NA	1
DANUBIO URGENCIAS	5	0	NA	NA	1
CAMPIN	6	14	3 QUEJAS (2 REFERIDAS A NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE LA DOCTORA AURA JIMENEZ, SOLICITUD DE ASIGNAR OTRO PROFESIONA; Y 1 REFERIDA A TRATO INADECUADO DE LA AUXILIAR DE ODONTOLOGIA) 2 RECLAMOS POR FALTA DE	SE SOCIALIZA CON LA JEFE INGRID NAVARRO Y SE REMITE AL DOCTOR FORNEY LOZADA RESPONSABLE DE ODONTOLOGÍA Y OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD PARA LAS ACCIONES PERTINENTES	1

			<p>OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICA POR DIFICULTAD LINEAS TELEFÓNICAS</p> <p>2 SUGERENCIAS (MEJORAMIENTO DEL SISTEMA Y SOLICITUD DE MEJORAMIENTO DE LA VENTILACIÓN)</p> <p>3 SOLICITUDES ORIENTACION INFORMACION(REFERIDAS AL SERVICIO DE VACUNACIÓN, ODONTOLOGÍA Y FACTURACION)</p> <p>4 FELICITACIONES(REFERIDAS A LA JEFE DE ENFERMERÍA, AUXILIAR DE ENFERMERÍA, AUXILIAR ODONTOLOGÍA Y EQUIPO DE TRABAJO EN GENERAL)</p>	<p>SE REMITE A LIDER DEL PROCESO DE FACTURACION SE CONFIRMA ASIGNACION DE CITAS A LAS USUARIAS</p> <p>SE REMITE AL LIDER DEL PROCESO INVOLUCRADO PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE REMITE A LOS JEFES DE PROCESOS Y OPERADORES DE SERVICIOS PARA LO PERTINENTE</p>	
FLORESTA	5	0	NA	NA	1
CARDALES	5	2	1 SUGERENCIA (MEJORAMIENTO DEN LA PUNTUALIDAD DE AUXILIAR DE LABORATORIO 1 FELICITACION AL DR RIGOBERTO RANGEL	SE REMITE A LOS JEFES DE PROCESOS INVOLUCRADOS PARA LO PERTINENTE	1
CDV	5	1	1 FELICITACION REFERIDA A LA AUXILIAR DE ENFERMERIA GISELL PEÑALOZA Y DOCTORA AURA OSPINO POR SU BUENA ATENCION	SE REMITE A OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD,SERVICIOS AMBULATOROS Y COORDINACION DE ENFERMERIA PARA LO PERTINENTE	1
FARMACIA	5	0	NA	NA	1
CENTRO	3	7	RECLAMOS POR LA FALTA DE ACCESIBILIDAD AL SERVICIO DE VACUNACION POR NO DISPONIBILIDAD DEL REVURSO HUMANO	SE REMITE A COORDINADOR ENFERMERIA Y LIDER DE VACUNACION PARA LAS ACCIONES PERTINENTES	1
LLANITO	3	0	NA	NA	1
FORTUNA	4	0	NA	NA	1
SEDE ADMINISTRATIVA	4	0	NA	NA	1
TOTAL	59	27			13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU JULIO 2022