

**INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – JUNIO 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) JUNIO 2022

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F JUNIO 2022

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F JUNIO 2022

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033	18	25
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	6	8
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: <a href="mailto:Siau@esebarrancabermeja.gov.co">Siau@esebarrancabermeja.gov.co</a> página web: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a>	45	62
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	4	5
TOTAL USUARIOS		73	100

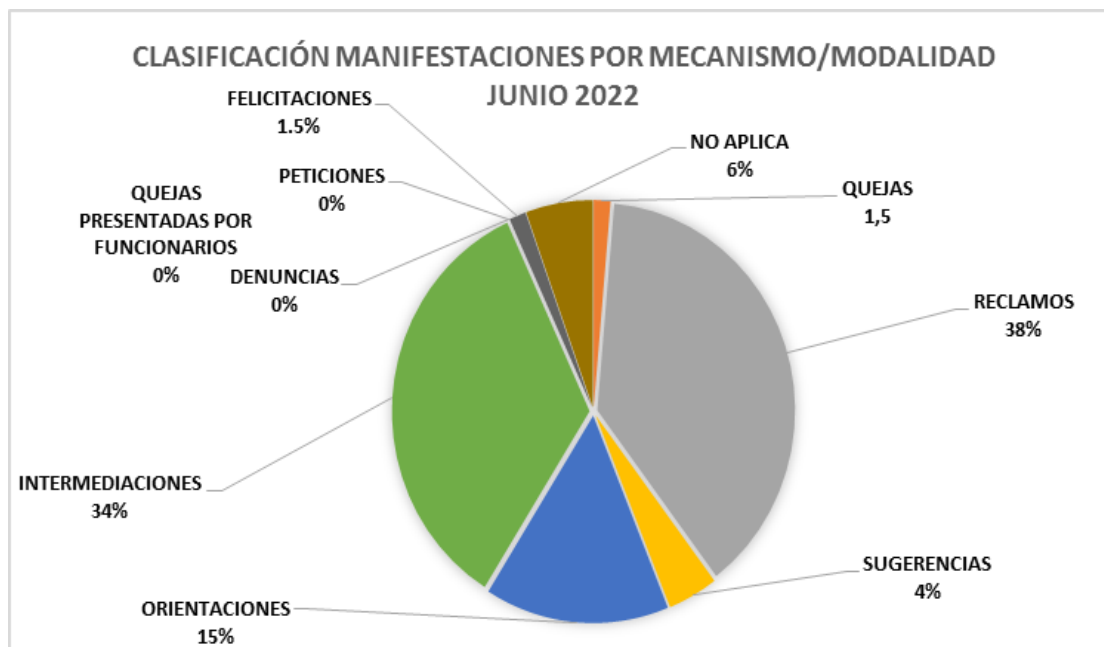
Fuente: Registro diario de atención SIAU JUNIO 2022

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F JUNIO 2022

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F JUNIO 2022

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	1	1.5
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	28	38
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	3	4
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	11	15
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	25	34
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	1.5
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	5
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		73	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU JUNIO 2022



### 1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS JUNIO 2022

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES JUNIO 2022

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	2	0	0	3	9	0	1	0	15	21
COOSALUD	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	3
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMISANAR	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1.5
SANITAS	1	5	0	0	2	4	0	1	0	13	18
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	0	19	0	3	6	10	1	2	0	41	56
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	1.5
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro diario de Atención SIAU JUNIO 2022

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	5	0	1	0	0	0	0	0	6	8
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ODONTOLOGÍA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1.5
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1.5
P Y P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	1	21	0	0	0	0	0	0	0	22	30
LABORATORIO	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	3
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1.5
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	11	25	0	1	0	37	51
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	4
TOTAL	1	28	0	3	11	25	1	4	0	73	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU JUNIO 2022

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	3	0	0	0	0	2	0	0	5	7
CARDALES	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	3
CASTILLO	0	6	0	0	1	0	1	0	0	8	11
CDV	1	4	0	1	2	0	3	0	0	11	15
CENTRO	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3	4
DANUBIO	0	9	0	0	0	0	9	0	0	18	24
FLORESTA	0	3	0	0	0	0	5	0	0	8	11
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1.5
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	11	1	0	0	12	16
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1.5
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	5.5
TOTAL	1	28	0	1	3	11	25	4	0	73	100

Fuente: Formato registro diario de atención JUNIO 2022

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

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION JUNIO 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	1	11	10	0	2	0	36	49
DE 1 A 5 DIAS	0	14	0	0	0	14	0	2	0	30	41
DE 6 A 10 DIAS	1	2	2	0	0	1	0	0	0	6	8.5
DE 11 A 15 DIAS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1.5
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (MAYO 2022)	MES ACTUAL (JUNIO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- JUNIO 2021
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	1 DIA	2 DIAS	2 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		98	29	26
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	92%

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 también hacia la disminución, el mejoramiento en este indicador se debe posiblemente a la implementación de las nuevas comunicaciones unificadas call center lo que ha facilitado la oportunidad asignación de citas en la comunicación con las líneas telefónicas. 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, Junio 2022

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
20 RECLAMOS	DANUBIO 7 CENTRO 1 CASTILLO 3 CDV 4 FLORESTA 3 CAMPIN 2 / NUEVA EPS 13 COOSALUD 1 ASMET 2 SANITAS 4	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS	TELEFONICO 5  CORREO @ PAG WEB 12  PRESENCIAL 3	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

5 RECLAMOS	CASTILLO 2 CARDALES 1 DANUBIO 2 / NUEVA EPS 5	ADMINIS TRATIVA / SERVICI OS AMBULA TORIOS	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 5	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	1.5 DIA PROMEDIO
1 RECLAMOS	FARMACIA 1 NUEVA EPS 1	FARMACI A/ ADMINIS TRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTO, PENDIENTES. QUEJA FECHADA POR LA SUPER 5 MAYO DE 2022	CORREO @ PAG WEB 1	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA REGENTE Y SE ESTABLECIÓ QUE EL USUARIO RECIBIÓ LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS EL DÍA 16 DE MAYO SOPORTE FACTURA DE VENTA 4483149	INMEDIAT O
1 RECLAMOS	CAMPIN 1 SANITAS 1	ODONTO LOGÍA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS NO REMISIÓN AL ESPECIALISTA (SE LE INFORMÓ A LA USUARIA PROCEDIMIENTO ERRÓNEO PARA LA SOLICITUD DE LA EXTRACCION DE LAS CORDALES)	CORREO @ PAG WEB 1	SE REPORTA OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA AUDITORA MEDICA Y AL COORDINADOR DE ADONTOLOGÍA PARA LA TOMA DE MEDIDAS CORRECTIVAS, SE REALIZA LA RESPECTIVA REMISON PARA CONTINUAR EL TRAMITE EN LA EPS	INMEDIAT O
1 RECLAMO	CASTILLO1 NO ASEGURADO1	URGENCI AS	ADMINISTRATIVOS: COBROS INAPROPIADOS	CORREO @ PAG WEB 1	SE REPORTA LA SITUACIÓN A LA COORDINACION DE FACTURACION Y JEFE FINANCIERA QUIENES RESPONDEN A LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD ACLARANDO LA SITUACIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA USUARIA	9 DÍAS
1 QUEJA	CDV 1/SANITAS 1	FACTURA CION	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD (SEGÚN EL USUARIO ACTITUD GROSERA DEL FACTURADOR DESTACA LA FALTA DE CALIDEZ Y HUMANIZACION)	BUZON 1	SE SOCIALIZA CON LA COORDINADORA DE FACTURACION 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 Junio se recibió una (1) felicitación por la atención amable de la auxiliar d enfermería del programa de crónicos en el centro de salud cdv.

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 JUNIO 2022

Tabla 9. Causas Orientaciones JUNIO 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	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	NO APLICA
0	0	11	0	0	0	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU JUNIO 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 Junio 2022

Tabla 10. Causas intermediaciones Junio 2022

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS
22	3	0

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU Junio 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 (22) 88% 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 (9 Solicitudes), FLORESTA (5 solicitudes), CDV (3 Solicitudes), CENTRO (2 solicitudes), CAMPIN (2 solicitudes).

### 1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB Junio 2022

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

## 2 MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) JUNIO 2022

TABLA 11. MECANISMOS PPSS JUNIO 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 MAYO 2022 3. Realización Audiencia de Rendición cuentas Vigencia 2021 4. Socialización información nuevos números asignados para solicitud de citas telefónicas 5. 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. -invitación a participar en la audiencia pública de rendición de cuentas por página web, según enlace: <a href="http://esebarrancabermeja.gov.co/invitacion-rendicion-de-cuentas-vigencia-2021/">http://esebarrancabermeja.gov.co/invitacion-rendicion-de-cuentas-vigencia-2021/</a> -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 Mayo de 2022 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 6/2022 pág. Web institucional <a href="http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/">http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/</a>	Acta de Reunión mes de Junio 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 Junio 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)	120 USUARIOS en centro de salud Danubio(2) campin, llanito, fortuna y farmacia. 10 SERVIDORES PUBLICOS en Fortuna, Centro, Farmacia	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	130/130*100 120 Usuarios capacitados 10 servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	6 capacitación para los usuarios 3 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%	443/490*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 Castillo, Cardales, Campin (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	35 SERVIDORES PUBLICOS Castillo, Cardales, Campin (3 CAPACITACIONES)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	35/35*100  385 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 JUNIO 2022

CENTRO DE SALUD	No. DE APERTURAS MES	No. DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	ACCION REALIZADA	No. De BUZONES INSTALADOS
CASTILLO EXTERNA	4	0	NA	NA	1
CASTILLO URGENCIAS	4	0	NA	NA	1
DANUBIO EXTERNA	4	0	NA	NA	1
DANUBIO URGENCIAS	4	0	NA	NA	1
CAMPIN	4	0	NA	NA	1
FLORESTA	4	0	NA	NA	1
CARDALES	4	0	NA	NA	1
FARMACIA	4	0	NA	NA	1
CENTRO	3	0	NA	NA	1
SEDE ADTVA	5	0	NA	NA	1
FORTUNA	3	0	NA	NA	1
LLANITO	2	0	NA	NA	1
CDV	4	1 QUEJA	REFIERE INSATISFACCIÓN POR LA ACTITUD DEL FACTURADOR ARGUMENTA LA USUARIA QUE EL FUNCIONARIO FUE GROSERO Y ALTANERO Y NO DA UN BUEN TRATO A LAS PERSONAS	SE REMITE A LA LIDER DE FACTURACION PARA RETROALIMENTACION AL FUNCIONARIO DE ASPECTOS DE CALIDEZ Y BUEN TRATO SE LLAMA A LA USUARIA Y SE LE COMUNICA QUE SU MANIFESTACION ESTÁ SIENDO INTERVENIDA PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO	1
		1 FELICITACION	REFIERE SATISFACCION CON LA ATENCIÓN DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA (PROGRAMA CRONICOS)	SE SOCIALIZA CON LA FUNCIONARIA Y SE REMITE AL OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD PARA LO PERTINENTE USUARIA CONFIRMA BUENA ATENCION DE LA FUNICONARIA	
		2 SUGERENCIAS	SUGIERE QUE SE VUELVAN A TOMAR MUESTRAS DE LABORATORIO EN EL CENTRO DE SALUD CDV PARA MAYOR ACCESIBILIDAD Y EVITAR GASTOS DE TRANSPORTE A USUARIOS	SE SOCIALIZA CON LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS QUIEN REFIERE QUE SE DETERMINO LA NO TOMA DE MUESTRAS EN EL CENTRO DE SALUD DEBIDO A NO CUMPLIMIENTO DE FUNCIONAMIENTO DE ACUERDO A LA NORMA	



# Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

				REFIERE QUE SE AMPLIO ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO PARA CUBRIR LA DEMANDA DEL SERVICIO	
TOTAL	49	4			13

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