



INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – DICIEMBRE DE 2021

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) DICIEMBRE 2021

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F DICIEMBRE 2021

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F DICIEMBRE 2021

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	26	34
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia)	16	21
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	18	24
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	16	21
TOTAL USUARIOS		76	100

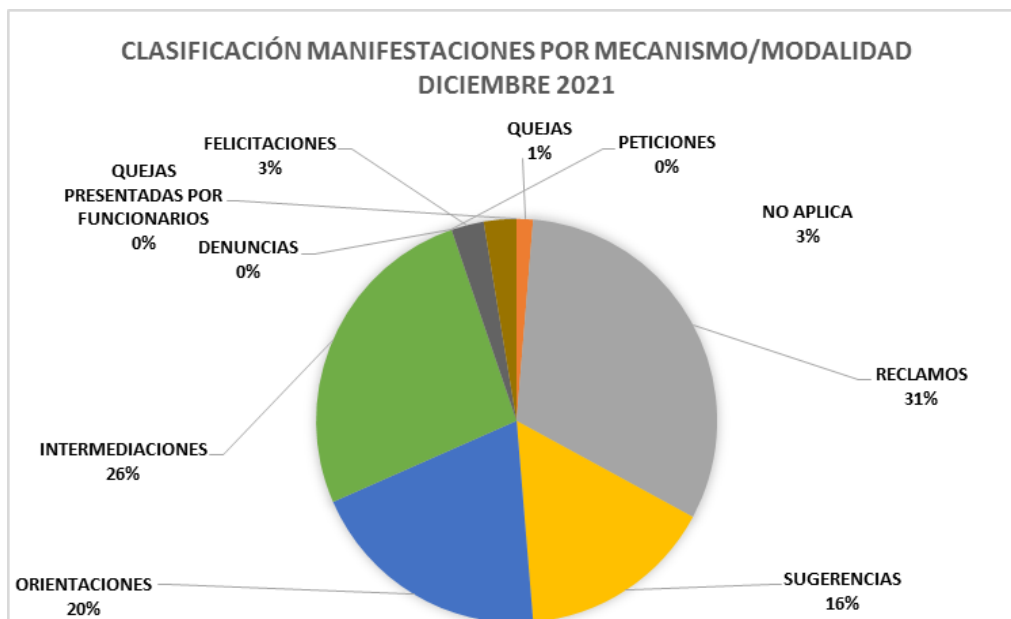
Fuente: Registro diario de atención SIAU DICIEMBRE 2021

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F DICIEMBRE 2021

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F DICIEMBRE 2021

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	1	1
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	24	31
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	12	16
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	15	20
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	20	26
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	2	3
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	2	3
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		76	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU DICIEMBRE 2021



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS DICIEMBRE 2021

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES DICIEMBRE 2021

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSAIUD	0	11	0	0	3	7	1	0	0	22	29
COOSALUD	0	3	0	0	0	2	0	0	0	5	6
NO IDENTIFICA	1	0	0	8	0	0	1	0	0	10	13
FAMISANAR	0	1	0	0	4	0	0	0	0	5	6
SANITAS	0	1	0	0	1	1	0	0	0	3	4
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	0	8	0	4	7	10	0	2	0	31	41
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	1	24	0	12	15	20	2	2	0	76	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU DICIEMBRE 2021



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

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO DICIEMBRE 2021

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	5	0	2	0	1	0	0	0	8	10
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	2
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	2	0	9	0	0	0	0	0	11	14
P Y P	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	3
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	0	17	0	0	0	0	0	1	0	18	24
LABORATORIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	3
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	10	19	0	0	0	29	38
NO APLICA	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	4
TOTAL	1	24	0	12	15	20	2	2	0	76	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU DICIEMBRE 2021

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

Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD DICIEMBRE 2021

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	3	0	2	0	1	3	0	0	9	12
CARDALES	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
CASTILLO	0	2	0	0	0	0	0	1	0	3	4
CDV	1	3	0	0	1	0	3	0	0	8	10
CENTRO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
DANUBIO	0	9	0	0	0	4	11	1	0	25	33
FLORESTA	0	3	0	0	0	0	1	0	0	4	5
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	2	0	0	11	0	0	0	0	13	17
SEDE ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	10	1	0	0	12	16
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	1	24	0	2	12	15	20	2	0	76	100

Fuente: Formato registro diario de atención DICIEMBRE 2021



1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D ORIENTACION/INTERMEDIACION DICIEMBRE 2021

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION DICIEMBRE 2021

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	11	9	0	15	10	0	2	0	47	62
DE 1 A 5 DIAS	1	9	3	2	0	10	0	0	0	25	33
DE 6 A 10 DIAS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	3
DE 11 A 15 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
MAS DE 15 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	1	24	12	2	15	20	0	2	0	76	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (NOVIEMBRE 2021)	MES ACTUAL (DICIEMBRE 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- DICIEMBRE 2020
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	1,5 DÍAS	1 DÍA	1 DÍA
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		38	25	67
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	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 e igualmente con el mismo periodo del año anterior. 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, DICIEMBRE 2021

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias DICIEMBRE 2021

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
16 RECLAMOS	CAMPIN 3 CARDALES 1 CASTILLO 1 CDV 2 DANUBIO 8 FLORESTA 1 / ASMET 7 COOSALUD 2 FAMISANAR 1 NUEVA EPS 5 SANITAS 1	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS DE ASIGNACIÓN DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 6 PRESENCIAL 4 TELEFONICA 6	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	2 DIA PROMEDIO



1 RECLAMO	SEDE ADMINISTRATIVA / COOSALUD	FACTURACIÓN	ADMINISTRATIVOS: NOVEDADES EN BASE DE DATOS. USUARIO EN EL MOMENTO DE LA ASIGNACION DE LA CITA APARECE EN REGIMEN SUBSIDIADO Y EL DÍA DE LA CITA EFECTIVA APARECE CONTRIBUTIVO Y NO ERA COMPETENCIA DE LA ESEB LA ATENCIÓN	CORREO@	SE DAN LA ACLARACIONES A LA USUARIO MANIFESTANDO SIEMPRE QUE NO ES RESPONSABILIDAD DE LA ESEB EL ASEGURAMIENTO Y EL REPORTE DE LAS NOVEDADES DE BASE DEDATOS CORRESPONDE A LA EPS	1 DÍA
5 RECLAMOS	CDV 1 CASTILLO 1 DANUBIO 1 FLORESTA 2 / ASMET 4 NUEVA EPS 1	ADMINISTRATIVA/ SERVICIOS AMBULATORIOS	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 3 PRESENCIAL 2	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 PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	2 DIA PROMEDIO
2 RECLAMOS	FARMACIA 2 / NUEVA EPS 2	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTO, PENDIENTES	PRESENCIAL 2	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA REGENTE Y SE REALIZÓ ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS EN EL MOMENTO QUE HUBO DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS	9 DÍAS PROMEDIO
1 QUEJA	CDV / NO IDENTIFICA	PYP VACUNACION	CALIDAD: INSATISFACCION POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN VACUNACIÓN, SEGÚN LA USUARIO LE APLICARON UN BIOLÓGICO NO INDICADO EN SU ESTADO DE GESTACIÓN	CORREO@ PAG WEB 1	SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y COORDINACION DE PYP QUIENES ADELANTRAN EL PROCESO DE POSIBLE EVENTO ADVERSO EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	1 DÍA

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 (demora en la entrega de medicamentos y 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 Diciembre se recibieron dos (2) felicitaciones para el área de enfermería del centro de salud campin.

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 Diciembre 2021

Tabla 9. Causas Orientaciones Diciembre 2021

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	10	4	0	1	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU DICIEMBRE 2021 (se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso)



ORIENTACIONES EN LO REFERENTE HORARIOS DE ATENCIÓN PARA TOMA DE EXAMENES EKG, HORARIOS DE ATENCIÓN EN FARMACIA, ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS, INFORMACIÓN SOBRE RESULTADOS DE EXÁMENES DE LABORATORIO, ORIENTACIONES SOBRE EXÁMENES DE TOMA DE COLPOSCOPIAS Y SOLICITUD DE LOS NÚMEROS DE CONTACTO PARA TRAMITAR CITAS MEDICINA GENERAL

1.1.9 CAUSAS INTERMEDIACIONES DICIEMBRE 2021

Tabla 10. Causas intermediaciones DICIEMBRE 2021

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS	NO APLICA, POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCIÓN DE LA ESEB
19	0	1	0

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU DICIEMBRE 2021 (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 (19) 95% 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 (11 solicitudes), cdv (3 solicitudes) y campin (3 solicitudes).

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) Diciembre 2021

TABLA 11. MECANISMOS PASS DICIEMBRE 2021

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 Noviembre 2021	-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. Correo de invitación a capacitaciones de participación social, ley 850 de 2003. Link de actualización datos usuarios	Información socializada	Falta de compromiso 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 noviembre 2021 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 12/2021	Acta de Reunión mes de Diciembre 2021 Soporte Invitación a Comité a correos electrónicos	Información socializada	No asistencia de todos los miembros del comité

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes DICIEMBRE 2021

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)	220 usuarios en centro de salud CDV, CASTILLO, DANUBIO (2), CENTRO, FLORESTA (2), CAMPIN, LLANITO, FORTUNA Y FARMACIA	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	220/200*100 200 Usuarios capacitados	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	11 capacitación para los usuarios	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	11/11*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%	430/460*100	93%
Indicador de cumplimiento de cobertura campaña institucionales Medios de comunicación de los usuarios con la ESEB: presenciales, no presenciales y virtuales. Formas de interponer PQRSDF	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 FARMACIA, DANUBIO Y FLORESTA (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%

4. INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD DICIEMBRE 2021

CENTRO DE SALUD	No. DE APERTURAS MES	No. DE SUGERENCIAS O HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	ACCION REALIZADA	No. De BUZONES INSTALADOS
CASTILLO EXTERNA	3	1	REFIERE INCONFORMIDAD CON LA ATENCION DE LA FACTURADORA	SE SOCIALIZA CON FUNCIONARIA INVOLUCRADA Y LÍDER DEL PROCESO DE FACTURACION. EN LA INDAGACION SE ESTABLECE QUE LA FACTURADORA REMITE OFICIO POR TRATO AGRESIVO DEL USUARIO. SE CLASIFICA COMO ATRIBUIBLE AL USUARIO	1
CASTILLO URGENCIAS	3	0	NA	NA	1
DANUBIO EXTERNA	3	1	REFIERE FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE CONSULTA EXTERNA	SE SOCIALIZA CON LA JEFE DEL SERVICIO Y CON LA FUNCIONARIA INVOLUCRADA, REFIERE LA PROFESIONAL MEDICA QUE LLAMO AL USUARIO PERSONALMENTE EN SALA DE ESPERA Y EL USUARIO NO ESTABA. POSTERIORMENTE ACUDE CUANDO YA ATENDÍA A OTRO USUARIO Y LE DICE QUE LO ATIENDE PERO DEBE ESPERAR Y EL USUARIO REHUSÓ	1



DANUBIO URGENCIAS	3	0	NA	NA	1
CAMPIN	3	2	FELICITACIONES A LA AUXILIAR SANDRA QUIÑONES Y A LA JEFE IVON TURIZO POR SU EXCELENTE ATENCION	SE REMITE A DARSALUD Y JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	1
FLORESTA	3	0	NA	NA	1
CARDALES	3	0	NA	NA	1
CDV	3	1	SUGIEREQUE EL PROFESIONAL MÉDICO DEBE ATENERSE A LA ATENCIÓN Y NO OPINAR SOBRE ASUNTOS PERSONALES	SE REMITE A JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA REVISIÓN Y SEGUIMIENTO	1
FARMACIA	3	11	1 SUGERENCIA DE MEJORAR LA PARTE EXTERNA DE FARMACIA PARA MAYOR PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DE LAS INCLEMENCIAS DEL CLIMA; 1 SUGERENCIA DE CONTRATAR MÁS RECURSO HUMANO EN LA ATENCIÓN DE FARMACIA Y 9 SUGERENCIAS RELACIONADAS DE MEJORAR EN EL TIEMPO EN LA ATENCIÓN DE FARMACIA	SE REMITE A LÍDER DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBCIENTÍFICA PARA LAS ACCIONES PERTINENTES	1
CENTRO	1	0	NA	NA	1
LLANITO	1	0	NA	NA	1
FORTUNA	1	0	NA	NA	1
SEDE ADMINISTRATIVA	5	0	NA	NA	1
TOTAL	35	16			13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU DICIEMBRE 2021