



INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – SEPTIEMBRE 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) SEPTIEMBRE 2021

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F SEPTIEMBRE 2021

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F SEPTIEMBRE 2021

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	42	43
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia)	20	21
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	1	1
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	20	21
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	13	13
TOTAL USUARIOS		96	100

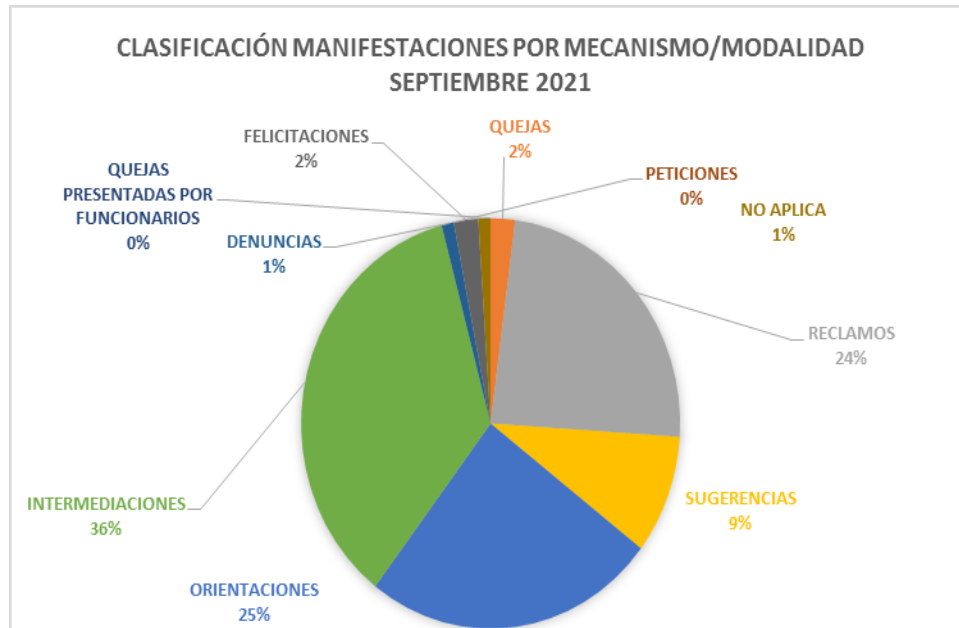
Fuente: Registro diario de atención SIAU SEPTIEMBRE 2021

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F SEPTIEMBRE 2021

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F SEPTIEMBRE 2021

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	23	24
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	9	9
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	24	25
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	34	35
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	2	2
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	1	1
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		96	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU SEPTIEMBRE 2021



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS SEPTIEMBRE 2021
Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES SEPTIEMBRE 2021

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	8	1	0	2	7	0	0	0	18	18
COOSALUD	1	4	0	0	1	5	0	0	0	11	11
NO IDENTIFICA	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5	5
FAMISANAR	0	0	0	0	3	1	0	0	0	4	4
SANITAS	0	1	0	0	2	2	0	0	0	5	5
SALUDTOTAL	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
NUEVA EPS	1	10	0	4	13	19	2	1	0	50	52
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	2
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	23	1	9	24	34	2	1	0	96	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU SEPTIEMBRE 2021



1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO
Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO SEPTIEMBRE 2021

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	6	0	1	0	0	0	0	0	7	7
CONSULTA EXTERNA	2	0	1	1	0	1	1	00	0	6	6
ODONTOLOGÍA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3	3
P Y P	0	0	0	0	3	0	1	0	0	4	4
URGENCIAS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
FACTURACION	0	15	0	1	0	1	0	0	0	17	18
LABORATORIO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
ENFERMERIA	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	2
VIGILANCIA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	14	31	0	0	0	45	47
NO APLICA	0	0	0	0	7	0	0	1	0	8	8
TOTAL	2	23	1	9	24	34	2	1	0	96	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU SEPTIEMBRE 2021

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	2	0	0	0	1	3	0	0	6	6
CARDALES	1	1	1	1	0	0	0	0	00	4	4
CASTILLO	0	1	0	1	3	1	5	0	0	11	11
CDV	0	7	0	0	1	2	5	0	0	15	16
CENTRO	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	2
DANUBIO	0	10	0	0	2	4	9	0	0	25	27
FLORESTA	0	1	0	0	0	1	8	0	0	10	11
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3	3
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	9	1	0	0	10	11
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	2
NO APLICA	0	0	0	0	0	6	1	1	0	8	8
TOTAL	2	23	1	2	9	24	34	1	0	96	100

Fuente: Formato registro diario de atención SEPTIEMBRE 2021



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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	2	14	5	1	24	28	0	1	0	75	78
DE 1 A 5 DIAS	0	9	4	1	0	6	0	0	0	20	21
DE 6 A 10 DIAS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
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	23	9	2	24	34	1	1	0	96	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (AGOSTO 2021)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- SEPTIEMBRE 2020
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	2 DÍAS	INMEDIATA / 1 DÍA	MENOS DE 1 DÍA
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		34	26	14
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 y al aumento 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, SEPTIEMBRE 2021

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
15 RECLAMOS	CAMPIN 1 CARDALES 1 CASTILLO 1 CDV 4 DANUBIO 7 FLORESTA 1 / ASMET 6 COOSALUD 2 NUEVA EPS 6 SANITAS 1	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 9 PRESENCIAL 5 BUZON 1	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LÍDERES DE FACTURACIÓN PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	1 DIA PROMEDIO



6 RECLAMOS	CDV 3 DANUBIO 3 / ASMET 2 COOSALUD 1 NUEVA EPS 3	ADMINISTRATIVO/ SERVICIOS AMBULATORIOS	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 1 PRESENCIAL 4 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 PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	1 DIA PROMEDIO
1 RECLAMOS	FARMACIA 1/ NUEVAEPS 1	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	CARREO @ 1	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA REGENTE Y SE REALIZÓ ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS	INMEDIATO
1 RECLAMO	CAMPIN / COOSALUD	ODONTOL OGÍA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA, POR DIFICULTADES EN LA ATENCIÓN DE PREVIA SE ATRASA LA CONSULTA	BUZON	SE REMITE A LA JEFE DEL SERVICIO PARA GARANTIZAR LA REPROGRAMACIÓN DE LA CITA Y LA EXPLICACIÓN DE LA SITUACIÓN AL USUARIO	1 DÍA
1 DENUNCIA	CARDALES / ASMET	C. EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS. POR POSIBLES CONDUCTAS IRREGULARES O EXTRALIMITACIÓN EN LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA MÉDICA QUE VULNERAN LA DIGNIDAD DE LA USUARIA	ESCRITO	SE REMITE A SUBDIRECCION CIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA INDAGACION PERTINENTE Y DEBIDO PROCESO CON CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9 DÍAS
1 QUEJA	CENTRO / NUEVA EPS	C. EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICO) LA USUARIA CONSIDERA QUE EL MANEJO DADO POR EL MEDICO A SU DOLOR DE OIDO NO FUE EL ADECUADO EN EL PROCEDER DE EXTRAER CON PINZA EL EXCESO DE CERUMEN	CORREO @	SE REMTE QUEJA AL OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD DT, SUBDIRECTORA CIENTÍFICO Y JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB PARA LA INDAGACION PERTINENTE Y DE ACUERDO A LOS HALLAGOS TOMAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS. DE IGUAL MANERA, SE CONFIRMA QUE LA USUARIA TUVO NUEVA CITA EL DIA 15 DE SEPTIEMBRE DE 2021 CON LA DOCTORA LUISA MANRIQUE QUIEN LA REMITIO A INTERCONSULTA CON EL OTORRINOLARINGÓLOGO	INMEDIATA
1 QUEJA	CARDALES / COOSALUD	C. EXTERNA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD (REFIERE MADRE DE LA USUARIA QUE ASISTE A CONSULTA PARA SOLICITAR EL APOYO PARA PSICOLOGIA A LA MENOR, VICTIMA DE ABUSO SEXUAL; PERO EL MÉDICO NO TUVO LA ACTITUD ADECUADA EN LA ATENCIÓN SINTIENDO VULNERADO SUS DERECHOS COMO VICTIMA	CORREO @	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBCIENTIFICA PARA LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO PERTINENTES. COMO ACCION INMEDIATA SE LE ASIGNA CITA MÉDICA A LA USUARIA PARA EL DIA 29 DE SEPTIEMBRE A LAS 9 Y 30 AM CON LA DOCTORA GINA GELVEZ Y POR PSICOLOGIA CON LA DOCTORA LUISA A LAS 8:00 AM, GARANTIZANDO OBSERVANCIA DE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	1 DÍAS

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.

En el mes de SEPTIEMBRE se presentaron 2 felicitaciones en el centro de salud cardales y castillo donde refieren buena atención de la promotora y de la médica Silvia Torres

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 Septiembre 2021

Tabla 9. Causas Orientaciones Septiembre 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	16	4	0	4	0

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

1.1.9 CAUSAS INTERMEDIACIONES SEPTIEMBRE 2021

Tabla 10. Causas intermediaciones SEPTIEMBRE 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
32	0	2	0

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

Se evidencia que el total de intermediaciones 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 floresta, Danubio, cdv .

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

TABLA 11. MECANISMOS PASS SEPTIEMBRE 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 AGOSTO 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	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 AGOSTO 2021 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 09/2021	Acta de Reunión mes de SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE 2021

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan JULIO 2021	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)	100 usuarios en centro de salud CDV, CASTILLO, DANUBIO CENTRO Y FLORESTA Y 20 funcionarios del área de Laboratorio	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	127/120*100 120 Usuarios capacitados y 7 funcionarios capacitados *NO SE PUDO ALCANZAR LA META DE FUNCIONARIOS DE LABORATORIO POR DISMINUCIÓN DE LA CONTRATACIÓN	105%



Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	6 capacitación para los usuarios y 1 capacitaciones funcionarios	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	7/7*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%	401/440*100	91%
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 LLANITO, CENTRO Y FORTUNA (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 SEPTIEMBRE 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	4	FELICITACION DRA SILVIA TORRES (1) SUGIEREN MAYOR PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN AUX ENFERMERIA (1) VIGILANTE MAS ATENTO AL CUIDADO DE LOS NIÑOS (1) MEJOR TRATO DEL PROFESIONAL (1)	SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DE CADA PROCESO	1
CASTILLO URGENCIAS	3	0	NA	NA	1



DANUBIO EXTERNA	3	0	NA	NA	1
DANUBIO URGENCIAS	3	2	SUGIEREN QUE EL MEDICO QUE SALE DE TURNO ENTREGUE TURNO AL QUE VA LLEGANDO A RECIBIR(1) SUGIEREN ARREGLAR EL TECHO DE SALA DE URGENCIAS Y SALA ESPERA (1)	SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DEL PROCESO PARA LA INDAGACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS	1
CAMPIN	3	2	RECLAMO POR OPORTUNIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LA HORA DE CITA (1) OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS (1)	SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DEL PROCESO PARA LA INDAGACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS	1
FLORESTA	3	0	NA	NA	1
CARDALES	3	1	FELICITACIONES A LA PROMOTORA OSPINO	SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DE PROCESOS	1
CDV	3	1	SUGERENCIA PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIOS DE LABORATORIO	SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DE PROCESO PARA REVISIÓN Y CUMPLIMIENTO	1
FARMACIA	3	2	SUGIERE MAS OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DE PROCESO PARA REVISIÓN Y CUMPLIMIENTO	1
CENTRO	2	1	SUGERENCIA DE MEJOR TRATO DE LA FACTURADORA	SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DE PROCESO	1
LLANITO	1	0	NA	NA	1
FORTUNA	1	0	NA	NA	1
SEDE ADMINISTRATIVA	5	0	NA	NA	1
TOTAL	36	13			13

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