



INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – II SEMESTRE DE 2020

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 de 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 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) II SEMESTRE 2020

Medio de recepción PQRDS-F II SEMESTRE 2020

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F II SEMESTRE 2020

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000400710- Línea convencional 6021987	451	61.5
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	141	19.5
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	139	19
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	0	0
TOTAL USUARIOS		731	100

Fuente: Oficina SIAU Eseb

Mecanismo/Modalidad PQRDS-F II SEMESTRE 2020

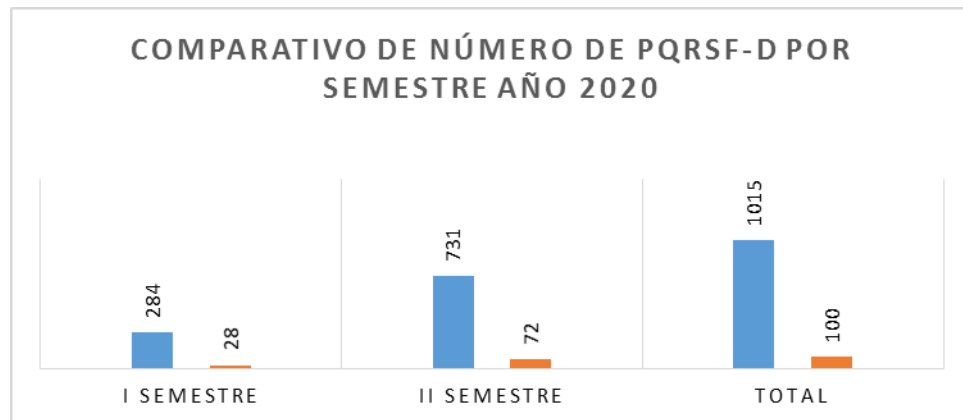
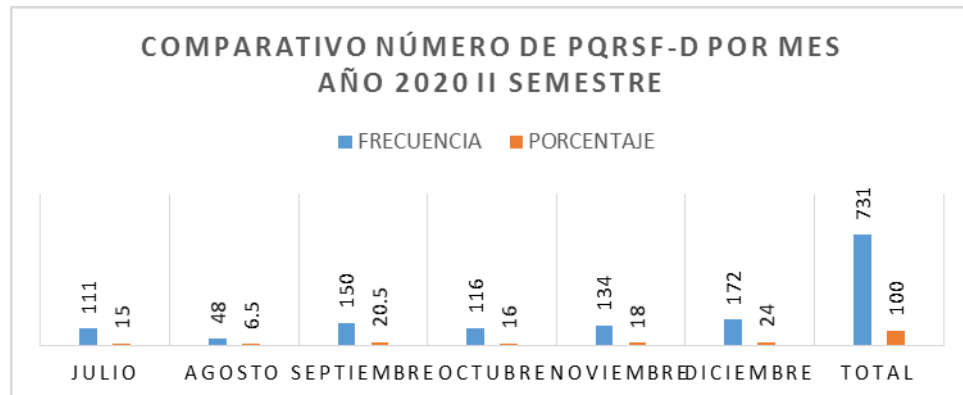
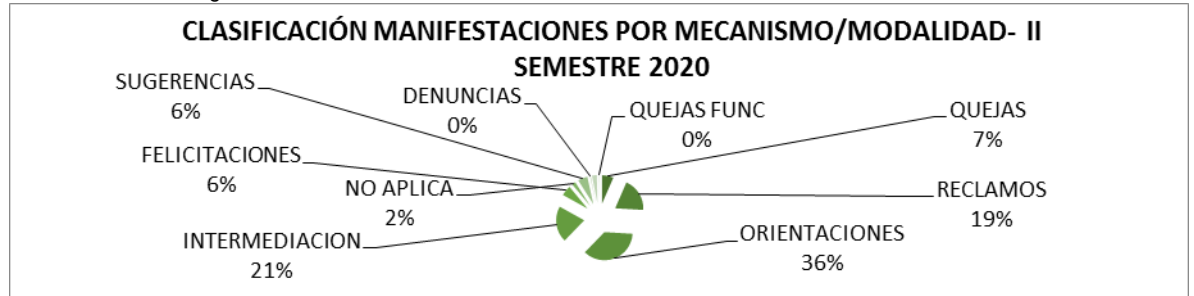
Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f II SEMESTRE 2020

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	7	1
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	133	18
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	4	0.6
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	334	46
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	236	32.5
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	0.2
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



QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	1	0.2
NO APLICA	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	15	2
TOTAL		731	100

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU





1.1.1 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS II SEMESTRE
2020

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES II SEMESTRE 2020

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
ASMETSALUD	1	13	0	0	38	31	0	0	0	83	11
COMPARTA	0	10	0	0	30	18	0	2	0	60	8
COOSALUD	0	9	0	0	35	34	0	0	0	78	10.5
NO IDENTIFICA	0	3	0	0	3	2	0	2	0	10	1.5
MEDIMAS	0	2	0	0	13	9	0	0	0	24	3
NUEVA EPS	5	77	0	3	145	117	0	9	1	357	49
SALUDTOTAL	0	0	0	0	4	0	1	0	0	5	0.5
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	13	2	0	0	0	15	2
FAMISANAR	1	16	0	0	45	22	0	1	0	85	11.5
NO ASEGURADO	0	1	0	0	4	0	0	0	0	5	0.5
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SANITAS	0	2	0	1	4	1	0	1	0	9	1
TOTAL	7	133	0	4	334	236	1	15	1	731	100



1.1.4.. PQRDS-F ORIENTACIONES / INTERMEDIACIONES SERVICIO/AREA PROCESO II
SEMESTRE 2020

Tabla 4- SERVICIO AREA-PROCESO PQRDS-F- ORIENTACIONES –II SEMESTRE 2020

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	8	0	3	33	9	0	1	0	54	7.5
CONSULTA EXTERNA	0	33	0	0	98	161	0	1	0	293	40
ENFERMERÍA	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	0.5
FARMACIA	1	41	0	0	8	1	0	0	1	52	7
ODONTOLOGIA	2	2	0	0	6	4	0	0	0	14	2
P Y P	1	4	0	0	37	15	1	0	0	58	8
URGENCIAS	1	1	0	0	2	0	0	0	0	4	0.5
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	2	43	0	0	27	34	0	0	0	106	14.5
LABORATORIO	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	0.5
UBICACIÓN SERVICIOS DE SALUD-ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHOS Y DEBERES-ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AFILIACION,ASEGURAMIENTO, SGSSS-ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ASIGNACION DE CITA Y SERVICIOS ESEB-INTERMEDIACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	1	0	1	65	12	0	2	0	81	11
NO APLICA	0	0	0	0	51	0	0	11	0	62	8.5
TOTAL	7	133	0	4	334	236	1	15	1	731	100

1.1.5

**CENTROS DE SALUD
PQRSD-F ORIENTACIONES, INTERMEDIACIONES, II SEMESTRE
2020**



Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION Por Centros de salud ISEMESTRE 2020

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	5	0	0	1	0	18	18	0	42	6
CARDALES	2	20	0	0	0	0	36	47	0	105	14
CASTILLO	0	5	0	0	0	1	25	18	0	49	7
CDV	1	8	0	1	0	0	19	45	0	74	10
CENTRO	0	3	0	0	0	0	4	4	0	11	1
DANUBIO	2	22	0	0	0	0	24	32	0	80	11
FLORESTA	0	17	0	0	0	0	39	37	0	93	12.5
LLANITO	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0.2
PROGRESO	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	0.2
FARMACIA	0	46	0	1	0	1	10	1	1	60	8
SEDE ADMINISTRATIVA	0	3	0	2	0	0	30	11	0	46	6
VERSALLES	1	2	0	0	0	0	5	8	0	16	2
NO APLICA	0	2	0	0	0	13	119	13	0	147	20
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	0.5
TOTAL	7	133	0	4	1	15	334	236	1	731	10

1.1.6 TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION II SEMESTRE 2020

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION II SEMESTRE 2020

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	3	54	3	1	309	212	0	11	0	593	81
DE 1 A 5 DIAS	3	70	1	0	25	21	0	3	1	124	17
DE 6 A 10 DIAS	1	7	0	0	0	3	0	1	0	12	1.7
DE 11 A 15 DIAS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0.2
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	7	133	4	1	334	236	0	15	1	731	100



INDICADOR: TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRSD-F

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRSD-F

NOMBRE DEL INDICADOR	META	I SEMESTRE 2020 (ANTERIOR)	II SEMESTRE 2020 (ACTUAL)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- II SEMESTRE 2019
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	6.7	1 DIA	3.8
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS COMPARATIVO		76	140	168

La tendencia es al aumento en el número de quejas y reclamos en el II Semestre del año 2020 con relación al Semestres anterior y a la disminución con relación al mismo periodo del año anterior. En lo relacionados al número de días de resolución de PQR-SF la tendencia es a la disminución.

La disminución de registro de pqrS escritas en el periodo obedece a la situación que se presenta por la pandemia del covid 19, que también ha disminuido la asistencia de usuarios a centros de salud, optando mayormente por el contacto telefónico o virtual.

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, II SEMESTRE 2020

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritas en el II Semestre 2020

TIPO DE PQRSD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
RECLAMO	CENTRO/FAMISANAR	C. EXTERNA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO/PAGINA WEB	SE REMITE A COORDINADORA FACTURACIÓN, REFIERE QUE POR PROBLEMAS DE INTERNET Y POR INCONVENIENTES PRESENTADOS A LA DOCTORA DE TURNO, NO SE PUDO DAR CUMPLIMIENTO DE LA CITA, A LA ESPERA PARA REPROGRAMAR, SE LE ASIGNO CITA PARA EL DÍA 6 DE JULIO 2020	1 DIAS	CELULAR 3173116354
QUEJA	CDV /NUEVA EPS	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	TELEFONICA	SE REMITE A COORDINADORA DE FACTURACION, INTERVENTORA CONTRATO, JEFE PY P. EL DIA 3 DE JULIO FACTURACION COORDINA QUE LE ASIGNAN CITA PARA EL DIA 7 DE JULIO, EN FORMA TELEFONICA, A LAS 8 AM, CON LA DOCTORA AIDA	1 DÍAS	CELULAR 3126972112
RECLAMO	FARMACIA/NUEVA EPS	FARMACIA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	TELEFONICA	SE GESTIONA EN FARMACIA, REFIEREN QUE ESTÁ PENDIENTE SE LLAMA POSTERIORMENTE PARA INFORMAR QUE PUEDE RECLAMAR EL MEDICAMENTO	3 DIAS	CELULAR 3118923032
RECLAMO	FARMACIA/NUEVA EPS	FARMACIA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	CORREO/PAGINA WEB	SE GESTIONA EN FARMACIA. UNA VEZ SE DISPONE DEL MEDICAMENTO, SE LE ENTREGA A DOMICILIO	3 DIAS	CELULAR 3207997738



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

QUEJA	DANUBIO/ NUEVA EPS	URGE NCIAS	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	PRESENCI AL	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS Y DARSALUD PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS PERTINENTES	3 DIAS	TELF 3182299678
RECLAMO	FARMACI A/NUEVA EPS	FARMA CIA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	TELEFONI CO	SE REMITE A REGENTE FARMACIA PARA REVISIÓN DEL CASO. SE INFORMA AL USUARIO UNA VEZ HUBO DISPOSICIÓN DEL MEDICAMENTO	8 DIAS	CELULAR 3134158136
RECLAMO	CARDALE S/ASMET SALUD	C. EXTER NA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO/P AGINA WEB	SE GESTIONA EN FACTURACIÓN Y SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 31 DE JULIO 2020 A LAS 8:30 AM CON EL DOCTOR CARLOS ANGARITA, CENTRO DE SALUD CARDALES	1 DIAS	CELULAR 3046238964
QUEJA	NUEVA EPS/ FARMACI A	FARMA CIA	REGENTE DE FARMACIA VERSALLES QUIEN REPORTA CASO DE USUARIO LUIS EDUARDO FILIPO GARAY, IDENTIFICADO CON CC 91423216, QUIEN MALTRATA AL PERSONAL RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN EN FARMACIA. ADUCE QUE INDISPONE A LOS DEMÁS USUARIOS Y ENVIAR VIDEOS NO SABE A QUIEN. SOLICITA INTERVENCIÓN PARA GARANTIZAR EL RESPETO A LOS FUNCIONARIOS	CORREO@	SE REMITE AL CORREO DE LA NUEVA EPS PARA QUE COMO ASEGURADORA RETROALIMENTAN EN EL USUARIO EL DEBER DE BUEN TRATO AL PERSONAL DE SALUD	1 DIAS	NO APLICA
RECLAMO	NUEVA EPS/ DANUBIO		FUNCIONARIA DE NUEVA EPS QUE A TRAVÉS DE AUDITORÍA MÉDICA REPORTA QUEJA DE SUPERSALUD, A SABER: Usuario de 36 años, según ADRES activo con la EPS NUEVA EPS con diagnóstico Dolor de senos, quiste simple en mama derecha requiere valoración por medicina general para que le envíen exámenes de ecografía de mama y posterior a este examen cita de ginecología para lectura de resultados, pero al comunicarse con la entidad, informan que no hay agenda abierta, motivo por el cual manifiesta su inconformidad, según el análisis de la llamada). Se envía para validación y gestión de acuerdo a normatividad vigente	CORREO@	SE REMITE A FACTURACIÓN Y SERVICIOS AMBULATORIOS. CONFIRMAN QUE EL DÍA 12 DE AGOSTO DE 2020, LA USUARIA ENITH TORRES DE LA ROSA, CC 36733578, FUE ATENDIDA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO, POR LA DOCTORA JENNIFER ANDREA CHAVEZ SUÁREZ	2 DÍAS	NO REPORTA
RECLAMO	NO APLICA	CONT RATAC IÓN	Suscribí contrato de prestación de servicios profesionales 20-00101 con ustedes, y el día 31 de junio de 2020. entregué al abogado Félix, la cuenta de cobro 1 y la cuenta de cobro final con todas las firmas y soportes. A la fecha dichas cuentas no han sido pagadas, agradezco se me brinde información del pago y se haga efectivo. Gracias	CORREO@	LA ENTIDAD MEDIANTE OFICIO DE SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO ESE-SA-038-20 DA RESPUESTA A LA USUARIA	9 DÍAS	NO APLICA
RECLAMO	DANUBIO/ NO IDENTIFIC A	URGE NCIAS	MI RECLAMO ES LA SIGUIENTE, DESDE HACE 8 DÍAS HE ESTADO SOLICITANDO CITA MÉDICA URGENTE PORQUE ME DIO PARALISIS FACIAL. YA FUI AL DANUBIO DOS VECES Y AL CASTILLO, MI PREOCUPACIÓN	CORREO@	SE REMITE A JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD, NO SE HA PODIDO CONTACTAR A LA USUARIA, SE LLAMA AL CELULAR Y NO RESPONDE. SE LE SOLICITA DAR UBICACIÓN CENTRO DE SALUD, Y TELEFONO, PARA DARLE SOLUCIÓN A SU INQUIETUD. SE	1 DÍAS	3228943393



			ES QUE CADA VEZ QUE VOY DE URGENCIAS SON DROGAS DIFERENTES, CON DIFERENTES MÉDICOS. NECESITO UNA RESPUESTA YA QUE LOS DOLORS DE CABEZA Y COSQUILLEO EN LA CARA SON CONSTANTES Y TENGO LA CARA TORCIDA. ESTOY CANSADA DE PEDIR CITA MÉDICA Y NINGÚN PUESTGO DE SALUD ME HA ATENDIDO EL LLAMADO		CONFIRMA EN BASE DE DATOS, ATENCION EN CAENTRO DE SALUD CASTILLO, EL DÍA 12/08/2020, PROGRAMA DE CRÓNICOS		
RECLAMO	NUEVA EPS/ FARMACIA	FARMACIA	FUNCIÓNARIA DE NUEVA EPS QUE A TRAVÉS DE AUDITORÍA MÉDICA REPORTA QUEJA DE SUPERSALUD, A SABER: suario de 68 años de edad, es verificado en Adres, activo en Nueva Eps régimen subsidiado con diagnóstico de esquizofrenia, ACV, informa que tiene pendiente la entrega de los medicamentos correspondientes al mes de Agosto (Atorvastatina, olanzapina, omeprazol, vitamina, aspirina, clorfenamina, wassertról, nistatina, sulfato, pañales) - reitera que tiene pendiente los medicamentos e insumos que corresponden a la entrega mensual, adiciona que no se los hacen llegar a domicilio y ella es cuidadora mayor de 70 años con comorbilidades que tampoco puede salir de su residencia, indica que el usuario tiene 6 días sin medicamentos, la farmacia no quiere entregar los medicamentos en su domicilio, se envía para validación y gestión según Ley Estatutaria 1751 de 2015 artículo 10 y 11	CORREO@	SE REMITE A FACTURACIÓN Y REGENTE DE FARMACIA. CONFIRMAN ENTREGA DE MEDICAMENTOS RELACIONADOS, EN FECHA 14 DE AGOSTO 2020	1 DÍAS	NO APLICA
RECLAMO	ASMET/ CARDALS	CONSULTA EXTERNA	PRESENTA RECLAMO POR EL NO CUMPLIMIENTO EN LA ATENCIÓN DE LA CITA PARA LA MENOR ROSA LINDA TORRES, MANIFIESTA QUE LA CITA LA TENIA EN LA FECHA, A LAS 9 AM, POR TELECONSULTA Y NUNCA LA LLAMARON	TELEFONICA	SE REMITE A FACTURACIÓN Y SE LE REASIGNA CITA PARA EL DÍA LUNES 31 DE AGOSTO, A LAS 11:00 AM, CON EL DOCTOR CARLOS ANGARITA (TELECONSULTA)	INMEDIATAMENTE	3223893388
RECLAMO	NUEVA EPS/ FARMACIA	FARMACIA	OLICITA INFORMACIÓN POR NO ENTREGA DEL MEDICAMENTO FENITOINA	TELEFONICA	SE GESTIONA EN FARMACIA, SE ACLARA QUE EL FENOBARBITAL ES PARA UN MES Y EL MEDICAMENTO FENITOINA SE LE ENTREGA EN FLORESTA EN EL DÍA 01/9/2020	1 DÍAS	312627930
RECLAMO	NUEVA EPS/ DANUBIO	CONSULTA EXTERNA	RECLAMA OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA, REFIERE QUE HACE DOS SEMANAS QUE LA SOLICITÓ Y AÚN NO LE HAN LLAMADO	CORREO@	SE GESTIONA EN FACTURACIÓN Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 03/09/2020 A LAS 9:00 AM CON LA DOCTORA YENNIFER	INMEDIATA	3222725190
RECLAMO	NUEVA EPS/ FARMACIA	FARMACIA	RECLAMACIÓN POR MEDICAMENTOS PENDIENTES (METROPOLOL 50 MG, NISTATINA CREMA CORRESPONDIENTE A LA	TELEFONICA	SE GESTIONA EN FARMACIA Y EN LA FECHA SE ENTREGAN LOS MEDICAMENTOS PENDIENTES	INMEDIATA	3214775634



			ENTREGA DE JUNIO-JULIO (PROYECTION LIFE)				
RECLAMO	ASMET/D ANUBIO	FACTURACION	REFIERE NO OBTENER RESPUESTA A SOLICITUD DE ASIGNACIÓN CITA POR EL LINK. TAMBIÉN RECLAMA LA NO DISPONIBILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO DEL CENTRO DE SALUD	COOREO @PAG WEB	SE LE SOLICITAN DATOS PARA ASIGNACION DE CITA Y SE REMITE A FACTURACION. SE ASIGNA CITA PARA EL DIA 14 DE SEPTIEMBRE A LAS 6:00 AM, TELECONSULTA	1 DIA	3118099949
RECLAMO	ASMET/D ANUBIO	C. EXTERNA	REFIERE QUE TENIA TELECONSULTA A LA 1:30 PM Y A LAS 3 PM AÚN NO LA HABÍAN LLAMADO	TELEFONICA	SE CONFIRMA QUE LA USUARIA FUE ATENDIDA A LAS 6:00 PM POR TELECONSULTA.	1 DIA	3123355628
RECLAMO	ASMET/FORESTA	SERVICIOS ESEB	NO CONFORMIDAD POR NO ENVÍO DE FÓRMULA PARA MEDICAMENTO DE USUARIO CRÓNICO. REFIERE QUE NO LA ESTÁN ENVIANDO AL CORREO ASIGNADO PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTO, DE ACUERDO A LO ESTIPULADO EN RESOLUCIÓN 521	COOREO @PAG WEB	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD. SE COMUNICA CON LA JEFE DEL CENTRO DE SALUD FLORESTA Y ENVÍAN LA FÓRMULA DEL USUARIO, LA CUAL SE REMITE AL CORREO INSTITUCIONAL DE ASMETSALUD PARA LO PERTINENTE	2 DIAS	yolanda.castillo@asmet salud.com
RECLAMO	COMPART A/ CARDALES		REPRESENTANTE COMPART SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA CITA, REFIERE QUE LA USUARIA NO HA TENIDO ACCESIBILIDAD AL SERVICIO, POR NO DISPOSICIÓN DE AGENDA, REMITIDA DESDE SUPERSALUD	COOREO @PAG WEB	SE REMITE A FACTURACIÓN Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 14 DE SEPTIEMBRE, POR MODALIDAD TELECONSULTA, CON EL DOCTOR CARLOS ANGARITA, DE 7 AM A 11 AM	1 DIA	3106325109/3106325109
RECLAMO	ASMET/FORESTA	ADMINISTRATIVA	FUNCIONARIA DE ASMETSALUD REFIERE NO CONFORMIDAD PORQUE EN LA EPS NO RECEPCIONAN AÚN LA FÓRMULA PARA QUE SE PUEDA ENTREGAR EL MEDICAMENTO AL USUARIO. ARGUMENTA QUE DEBEN SUBIRLO A LA PLATAFORMA PARA PROCEDER CON EL DOMICILIO	CORRE@PAG WEB	SE GESTIONA CON LA JEFE DEL CENTRO DE SALUD FLORESTA. REFIEREN QUE SÍ HAN ENVIADO LA FORMULA AL CORREO DE LA JEFE YOLANDA. SE SOLICITA QUE ENVÍEN LAS FÓRMULASY SE ENVIA DESDE SIAU AL CORREO DE LA JEFE YOLANDA Y ADICIONALMENTE AL CORREO. SANTANDER@GMAIL.COM. PORQUE ACLARAN QUE ESTE ES AL QUE DEBEN ENVIAR. SIN EMBARGO, EL CORREO REBOTA. SE LLAMA A ASMETSALUD Y LA FUNCIONARIA MEIBEL ACLARA QUE EL CORREO ES: SEDESANTANDER@ASMETSALUD.COM. NUEVAMENTE SE ENVIA LA FORMULA Y SE CONFIRMA RECIBIDO., QUIEN EN FECHA 17/09/2020 INFORMA QUE SE REMITE HC A ASMETSALUD, AL USUARIO SE LE PROGRAMÓ NUEVA CITA PARA EL 15/10/2020 CON MÉDICO	5 DÍAS	6203719-3116058891(ASMETSALUD)
RECLAMO	NUEVA EPS/FARMACIA	FARMACIA	RECLAMA POR NO ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTOS: AMLODIPINO Y CLOROTIAZIDA	TELEFONICA	SE INDAGA A FARMACIA QUIEN INFORMA QUE LOS MEDICAMENTOS ESTAN PENDIENTES, SE ESPERA QUE EN LA SEMANA PRESENTE SE HAGA EL DESPACHO DEL LABORATORIO QUE LOS SURTE. EL DIA 23/09/2020 SE CONFIRMA QUE YA ESTÁN DISPONIBLES LOS MEDICAMENTOS, SE LLAMA EN REITARADAS OCASIONES AL USUARIO PERO EL TELÉFONO SE VA A CORREO DE VOZ. SE LLAMA A FARMACIA Y LA AUXILIAR CONFIRMA QUE EL USUARIO RECLAMÓ EL MEDICAMENTO PENDIENTE	3 DÍAS	3132696856



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
RECLAMO	NO IDENTIFICADA/FLORESTA	ODONTOLOGÍA	SOLICITUD PAG WEB PQRS 103 Y 104, SOLICITA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RECLAMO	CORRE@ PAG WEB	SE REMITE EL RECLAMO AL COORDINADOR JOSÉ QUINTANA QUIEN ASIGNA CITA PARA EL 23 DE SEPTIEMBRE A LAS 10:30 AM EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA	INMEDIATA	3157433461
RECLAMO	NUEVA EPS /ADMINISTRATIVA	C EXTERNA	FUNCIONARIA DE NUEVA EPS ENVIA QUEJA RIESGO DE VIDA #1370773 , DONDE SOLICITA CITA DE MEDICINA GENERAL PARA LA USUARIA QUIEN LLEVA VARIOS DÍAS INTENTANDO TRAMITAR CITA PARA REVISIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO	CORRE@ PAG WEB	LA CITA DE LA SEÑORA MEDEL GIL MARIA ESTELA C.C: 63466202, LE QUEDA ASIGNADA PARA EL DÍA 24 DE SEPTIEMBRE A LAS 2:00 PM CON EL DR ELVIS MONSALVE, ESTARÁN COMUNICÁNDOSE AL TELÉFONO 3203417215, EN EL PUESTO DE SALUD EL DANUBIO POR TELECONSULTA	INMEDIATA	3203417215
RECLAMO	NUEVA EPS /ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA	INFORMACIÓN QUE LLEGA POR @ DE LA NUEVA EPS SOBRE UNA ACCIÓN DE TUTELA PARA AUTORIZACIÓN RX AP Y LATERAL DE PIERNA IZQ Y VALORACIÓN POR ORTOPEDIA	CORRE@ PAG WEB	SE CONFIRMA QUE EL USUARIO RECIBIÓ AUTORIZACIÓN PARA EL RX EL DÍA 22 DE SEP DE 2020 Y LA CITA DE ORTOPEDIA NO ES COMPETENCIA DE LA ESEB.	INMEDIATA	NUEVA EPS @
RECLAMO	NUEVA EPS/ADMINISTRATIVA	C.EXTERNA	REFERENCIADO POR @ MAGDA.QUINTANA DE LA NUEVA EPS, SOLICITA ASIGNACIÓN DE CITA	CORRE@ PAG WEB	SE GESTIONA CON FACTURACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE LA CITA PARA EL DÍA 29 DE SEP A LAS 11 AM	INMEDIATA	3142848425
RECLAMO	ASMET/CAMPIN	C. EXTERNA	REFIERE EL FAMILIAR MARTIN PEÑA , QUE HAN SOLICITADO TRES VECES POR EL LINK LA CITA Y NO LA HAN ASIGNADO	PRESENCIAL	SE ASIGNA CITA PRESENCIAL PARA EL DÍA 6 DE OCTUBRE A LAS 6:20 AM CON LA DRA MONTOYA. SE HABLA CON LA MADRE DE LA NIÑA, SEÑORA NELSY SUAREZ	INMEDIATA	3213029394
RECLAMO	NUEVA EPS/ FLORESTA	C. EXTERNA	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITA, REFIERE DIFÍCIL COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y NO ACCESO A INTERNET	PRESENCIAL	SE GESTIONA EN FACTURACIÓN , SE LE ASIGNA CITA PARA EL JUEVES 1 DE OCTUBRE 2020 , DE 6:30 A 7:00 AM, MODALIDAD TELECONSULTA, DOCTOR GINO	INMEDIATA	3173499057
RECLAMO	NUEVA EPS /FARMACIA	FARMACIA	INCONFORMIDAD POR LA NO ENTREGA DEL MEDICAMENTO INSULINA GLARGINA LAPICERO. ARGUMENTA QUE LLAMA AL NÚMERO DE CONTACTO Y NO RESPONDEN	CORRE@ PAG WEB	SE REMITE A REGENTE FARMACIA Y SERVICIOS AMBULATORIOS. SE CONFIRMA QUE EN FECHA 23/09/2020, EL USUARIO RECLAMA EL MEDICAMENTO EN FARMACIA. SE REMITE INFORMACION A NUEVA EPS	1 DÍA	3134158136
TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
RECLAMO	COMPART A/CENTRO	C. EXTERNA/FACTURACION	FUNCIONARIO COMPARTA SOLICITA ATENCIÓN POR MEDICINA GENERAL PARA CONVALIDACIÓN DE DIAGNÓSTICO CON ANTECEDENTES DE DIABETES, FALTA DE MOVILIDAD, NO HA LOGRADO LA CITA PAG WEB	CORREO@ PAG WEB	SE REMITE A FACTURACIÓN PARA GESTIÓN DE CITA MEDICA, SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 8 DE OCTUBRE A LAS 6:40AM PRESENCIAL EN EL CENTRO DE SALUD CENTRO	2 DIAS	3024095824. CORREO tecnico.resoluciones@comparta.com



RECLAMO	NUEVA EPS/CARDALES	C. EXTERNA/FACUTACION	USUARIO SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE ESTADO DE ASIGNACIÓN DE CITAS TANTO PARA EL COMO PARA SU ESPOSA, REFIERE QUE SOLICITÓ LAS CITAS A TRAVÉS DEL LINK HACE MÁS DE 15 DIAS Y NO HA OBTENIDO RESPUESTA ALGUNA	PRESENCIAL	SE GESTIONA CON LA FACTURADORA YESENIA, CENTRO DE SALUD CARDALES, QUIEN INFORMA QUE LOS USUARIOS APARECEN EN LISTADO PARA SER LLAMADOS EL DÍA LUNES 5 DE OCTUBRE 2020	INMEDIATO	3006964966
RECLAMO	NUEVA EPS/FARMACIA	FARMACIA	HERMANA DE USUARIA INTERPONE RECLAMO POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL MEDICAMENTO DE CONTROL CARBAMAZEPINA,	PRESENCIAL	SE ORIENTÓ A ACERCARSE A LA FARMACIA DE CASTILLO DONDE LE VAN A ENTREGAR 60 PASTILLAS DE LA CARBAMAZEPINA.	INMEDIATO	3142005317
RECLAMO	ASMET/FLORESTA	C. EXTERNA/FACUTACION	PQRS 115 PAGWEB hace 8 días hice una solicitud de cita medica por teleorientacion ya que q presenciales en el puesto de salud a donde asisto no están asignando me dieron la pagina web y la solicite y es la hora y no me envían ni mensaje de fecha y hora ni me llaman... le agradezco me colaboren asignándome la cita para el puesto de salud la floresta lo mas pronto posible.	CORREO@PAGWEB	CITA FUE ASIGNADA PARA EL DÍA 6 DE OCTUBRE A LAS 9:30 AM EN LA MODALIDAD DE TELE CONSULTA, CON EL DR GINO CIANCI DEL CENTRO DE SALUD FLORESTA.	2 DÍAS	6019244
RECLAMO	FAMISANAR/CAMPIN	C.EXT ERNA/FACTURACION	ASIGNACIÓN DE CITA POR LA IMPOSIBILIDAD DE COMUNICACIÓN AL NUMERO DEL CENTRO DE SALUD CAMPIN	PRESENCIAL	SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 06 DE OCTUBRE A LAS 11AM DR RIGOBERTO RANGEL	INMEDIATO	3138559844 / 43
RECLAMO	NUEVA EPS/FARMACIA	FARMACIA	HERMANA DE USUARIA INTERPONE RECLAMO POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL MEDICAMENTO DE CONTROL CARBAMAZEPINA,	PRESENCIAL	SE GESTIONA CON FARMACIA Y SE LE ENTREGAN 60 PASTILLAS DE CARBAMAZEPINA. REFIERE LA FUNCIONARIA DE FARMACIA Q ESTAN PENDIENTE DE LLEGAR EL PEDIDO. EN FECHA 14 DE OCTUBRE 2020 NOTIFICAN DE FARMACIA LA DISPONIBILIDAD DEL MEDICAMENTO, SE LLAMA A LA USUARIA ACUDIENTE Y SE DIRECCIONA A RECLAMARLO EN LA FARMACIA DE VERSALLES	INMEDIATO	3142005317
RECLAMO	NUEVA EPS/FARMACIA	FARMACIA	EL FAMILIAR DE LA USUARIA JAIME HERNANDEZ, REFIERE QUE LA USUARIA ES ATENDIDA POR PROJECTION LIFE NUEVA EPS Y EN FARMACIA DE VERSALLES NO LE ENTREGAN LOS MEDICAMENTOS FORMULADOS DE MANERA COMPLETA, LE FORMULARON BETAMETAZONA CREMA 4 TUBOS Y LE ENTREGARON 2, TIAMINA LE FORMULARON 30 Y LE ENTREGARON 15, ACETAMINOFÉN Le FORMULARON 90 Y le DESPACHARON 45 y la NISTATINA CREMA NO SE LA ENTREGARON POR QUE NO LA HABÍA, RECLAMA PORQUE LE ENTREGAN LA MITAD DE LO	PRESENCIAL	SE GESTIONA CON EDILSA, QUIEN REFIERE QUE ES UNA ORDEN DE AUDITORIA MEDICA QUIEN ESTA PENDIENTE DE ACLARA CON PROJECTION LIFE UNAS INCONSISTENCIAS EN LA FORMULACION DE LOS USUARIOS. SE REMITE LA RECLAMACIÓN AL CORREO DE AUDITORIA MEDICA, DRA SARA BLANCO	INMEDIATO	3104806547



			FORMULADO				
RECLAMO	FAMISANAR/CAMPIN	C. EXTERNA	LA USUARIA REFIERE QUE EL DÍA 24 DE SEP TENÍA CITA A LAS 6:40 AM TELECONSULTA Y EL MEDICO NO SE COMUNICÓ CON ELLA, REFIERE QUE EN EL CENTRO DE SALUD LE MANIFESTARON QUE EL DR TENÍA UNA CALAMIDAD , PERO QUE ESPERARÁ LA LLAMADA POR OTRO PROFESIONAL, LO CUAL NO HA OCURRIDO	TELEFONICA	SE VERIFICA CON FACTURADORA DE CAMPIN, QUIÉN RECONOCE EL ERROR Y ASIGNA NUEVA CITA PARA EL DÍA 9 DE OCTUBRE A LAS 11:40 DRA MARIA VEGA, MODALIDAD TELECONSULTA	INMEDIATO	3118976026
RECLAMO	NUEVAEPS/CAMPIN	C. EXTERNA/FACITURACION	PQRS - 117 PAGINA WEB "ACUDIENTE DE USUARIO ADULTO MAYOR, INTERPONE RECLAMO POR LA FALTA DE ACCESO A ASIGNACIÓN DE CITA MÉDICA EN EL CENTRO DE SALUD CAMPIN. ARGUMENTA QUE LOS NÚMEROS REPORTADOS EN PÁGINA WEB NUNCA RESPONDEN"	CORREO@PAG WEB	SE GESTIONA EN FACTURACIÓN Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA MIERCOLES 14 DE OCTUBRE DE 2020, A LAS 8:00 AM. CON LA DOCTORA ANDREA MONTOYA, MODALIDAD TELECONSULTA. SE INFORMA AL FAMILIAR A TRAVÉS DEL CORREO REGISTRADO	INMEDIATO	3145219919/3123458168
RECLAMO	ASMET/FLORESTA	PYP	PQRS 118- PAGINA WEB "BUENAS TARDES, LA PRESENTE ES PARA RECLAMAR Y QUEJARME PORQUE HE SACADO CITA POR LA PÁGINA Y NO ME HAN LLAMADO. LLEVO DOS SEMANAS SACÁNDOLE UNA CITA DE CONTROL A MI HIJO DE DOS AÑITOS Y NADA QUE ME LLAMAN, QUE ME RESPONDEN A MI SOLICITUD. POR FAVOR ESPERO QUE ME CONTESTEN ESTE LLAMADO, MÁS QUE UNA QUEJA ES UN LLAMADO DE ATENCIÓN PARA EL BUEN SERVICIO. MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCIÓN PRESTADA".	CORREO@PAG WEB	SE LLAMA A LA USUARIA PARA QUE REPORTE LOS DATOS DEL MENOR Y PODER HACER LA GESTION PERTINENTE. SE RECEPCIONAN DATOS Y SE REMITE A COORDINACIÓN P Y P Y ENFERMERIA. SE RECIBE RESPUESTA DE LA JEFE DUPERLY ARIAS QUIEN INFORMA QUE SE LLAMÓ A LA USUARIA Y SE LE EXPLICÓ QUE CON LA NORMATIVIDAD ACTUAL, LA CITA LE CORRESPONDE AL MENOR CADA 6 MESES. Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 20 DE ENERO DE 2021	INMEDIATO	3209301234
RECLAMO	COMPARTA/FARMACIA	FARMACIA	ACUDIENTE DE USUARIO (HERMANA) PRESENTA RECLAMO POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO CLONAZEPAN. ARGUMENTA QUE ESTE MEDICAMENTO ES VITAL PARA SU HERMANO Y EN FARMACIA NO LE DAN SOLUCIÓN INMEDIATA	TELEFONICA	SE GESTIONA EN FARMACIA. AUXILIAR INFORMA QUE ESTÁN A LA ESPERA DEL MEDICAMENTO Y QUE EN NINGÚN PUNTO DE FARMACIA HAY DISPONIBILIDAD. EN FECHA 14 DE OCTUBRE 2020 NOTIFICAN DE FARMACIA LA DISPONIBILIDAD DEL MEDICAMENTO, Y SE INFORMA A LA USUARIA QUIEN SE COMPROMETE A RECLAMARLO EN ESE PUNTO	1 DIAS	3126379563
RECLAMO	FAMISANAR/CAMPIN	C.EXTERNA/FACTURACION	SOLICITA INFORMACIÓN DE CITA PORQUE NO LO LLAMARON PARA CITAS EL DÍA 24 DE SEPTIEMBRE Y 9 DE OCTUBRE. REFIERE QUE HAN TENIDO LOS TELEFONOS DISPONIBLES PARA ESPERAR	PRESENCIAL	E GESTIONA EN FACTURACIÓN, LA FACTURADORA NATALIA CASTILLO MANIFIESTA QUE EL MÉDICO NO PUDO ATENDER LA AGENDA POR CONDICIONES DE SALUD. SE LE REPROGRAMA CITA A LA USUARIA EN LA FECHA, A LAS 12:40 M, DOCTORA	INMEDIATO	3118976026



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

			LA LLAMADA		ANDREA MONTOYA, TELECONSULTA		
RECLAMO	NUEVAEPS/DANUBIO	C.EXT ERNA/FACTURACION	PQRS.120- PAGINA WEB "REFIERE QUE HACE VEINTE DIAS SOLICITO DOS CITAS Y NO LA LLAMARON. AL MENOR SE LA ASIGNARON Y NUNCA LA LLAMARON"	CORREO@PAG WEB	SE GESTIONA CON LA FACTURADORA MARTA CASTAÑEDA, Y SE VERIFICA QUE LA USUARIA YA APARECE PARA SER ATENDIDA EN CENTROS DE SALUD. SE LE ASIGNA CITA A TATIANA, THAILERS Y ROSA PARA EL DÍA MIERCOLES 14 DE OCTUBRE 2020 A LAS 11:20 AM, 12M Y 12:20 M; RESPECTIVAMENTE, EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO, MODALIDAD PRESENCIAL	INMEDIATO	3222725190 CORREO darwinsaid.leal@hotmail.com
RECLAMO	NUEVAEPS/DANUBIO	C.EXT ERNA7/FACTURACION	PQRS 122-PAGINA WEB "ACUDIENTE DE MENOR QUIEN SOLICITA INTERVENCION PARA ASIGNACION DE CITA MÉDICA EN CENTRO DE SALUD DANUBIO, REFIERE QUE NO HA SIDO POSIBLE OBTENER COMUNICACIÓN	CORREO@PAG WEB	SE GESTIONA CON LA INGENIERA INGRID PESTANA, FACTURACION, Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA MARTES 20 DE OCTUBRE, 10:20 AM, DOCTORA ANDREA MONTOYA, MODALIDAD PRESENCIAL	1 DIAS	3005363472-3222725190
RECLAMO	NUEVAEPS/CARDALES	C.EXT ERNA7/FACTURACION	PQRS 124- PAGINA WEB "REFIERE: HACE MÁS DE DIEZ DIAS DILIGENCIE CITA EXTERNA POR TELECONFERENCIA PARA EL DIA SIGUIENTE Y YA HAN PASADO 10 DIAS Y NADA. TODOS LOS DÍAS LLAMO AL PUESTO DE SALUD CARDALES PARA SABER QUÉ PASÓ CON MI CITA Y NUNCA CONTESTAS, NECESITO URGENTE LA CITA	CORREO@PAG WEB	E REMITA A LA INGENIERA INGRID PESTANA, FACTURACIÓN, PARA GENERAR LA RESPUESTA, SE ASIGNA PARA EL DÍA 19 DE OCTUBRE DE 2020 DR ANGARITA MODALIDAD TELECONSULTA	2DIAS	3134768737 taniavargasmoreno@gmail.com
RECLAMO	ASMET/FLORESTA	C.EXT ERNA7/FACTURACION	FAMILIAR DE USUARIA REFIERE QUE NO HA SIDO POSIBLE OBTENER CITA TELEFÓNICA, QUE EL NÚMERO DEL CENTRO DE SALUD NO RESPONDE Y TAMPOCO LO HA PODIDO HACER POR EL LINK	TELEFONICA	SE REMITE A FACTURADORA YADITH ARRIETA, PARA LA GESTIÓN (A LA ESPERA PORQUE EL CENTRO DE SALUD ESTÁ SIN LUZ) se asigna cita PARA EL 20 DE OCT A LAS 7:30 AM TELECONSULTA DOC MARTHA	1 DIAS	3116264808-3187260716
RECLAMO	NUEVAEPS/DANUBIO	C.EXT ERNA7/FACTURACION	FUNCIONARIA SECRETARIA DE SALUD SOLICITA INTERVENCIÓN PARA ASIGNACION DE CITA A USUARIO, REFIERE INCONVENIENTES PARA ACCEDER TELEFONICAMENTE Y LAS SOLICITADAS POR LINK NO RECIBEN RESPUESTA	TELEFONICA	SE REMITE A FACTURADORA YOLANDA, ADTV FACTURACION ESEB, PARA LA GESTION, SE ASIGNA PARA EL DIA 22 DE OCTUBRE A LAS 7:20 AM CON LA DRA ANDREA VEGA DE MODALIDAD PRESENCIAL	1 DIAS	3124122008-3133904738
RECLAMO	COMPART A /FLORESTA	PYP	USUARIO QUIEN RECLAMA PORQ NO LO LLAMARON A LA TELECONSULTA QUE LE ASIGNARON PARA EL DÍA DE HOY A LAS 10 AM	PRESENCIAL	E REALIZA LA GESTIÓN CON YADITH FACTURADORA DE FLORESTA QUEIEN EXPLICA QUE LAS CITAS ASIGNADAS AL DR TUTA EN LA MAÑANA DE HOY SE REALIZARAN EN LAS HORAS DE LA TARDE, DEBIDO A QUE EL DR EN LA MAÑANA DEBIÓ ASISTIR A LA CITA DE MEDICANA LABORAL ENVIADO POR LA ESEB, SE DA LA INFORMACIÓN AL USUARIO	INMEDIATO	3003934930



RECLAMO	COMPART A/CDV	C.EXT ERNA7 FACTU RACION	pqrs-127 PAG WEB Señores ese. Barrancabermeja llevo mas de un mes intentando sacar una cita médica sin obtener respuesta alguna... Agradezco me agenden lo antes posible el alguno de los centros de salud más cercanos de mi residencia (CD-Versalles) USUARIA CON PORTABILIDAD	CORREO@ PAG WEB	SE DIRIGE LA SOLICITUD A FACTURACIÓN, Y EN RESPUESTA SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA MIERCOLES 28 DE OCTUBRE 2020 A LAS 10:40 AM, CON LA DOCTORA AIDA OSPINO, MODALIDAD PRESENCIAL. SE REMITE AL CORREO DE LA USUARIA	1 DIAS	3218744429
RECLAMO	NUEVAEPS/FLORESTA	C.EXT ERNA7 FACTU RACION	FUNCIONARIA NUEVA EPS REFIERE RECLAMO INTERPUESTO POR EL USUARIO MENCIONADO. MANIFIESTA QUE HA SOLICITADO ATENCIÓN Y NO HA PODIDO OBTENER CITA MÉDICA	TELEFONOC A	SE REMITE A FACTURACIÓN PARA GESTIÓN DE CITA MEDICA, SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA VIERNES 23 DE OCTUBRE DE 9 A 10 AM, CENTRO DE SALUD FLORESTA, MODALIDAD TELECONSULTA, DOCTORA MARTA OSPINO	INMEDIATO	3112541626-3186652862
RECLAMO	NUEVAEPS/CARDALES	C.EXT ERNA7 FACTU RACION	SOLICITA INTERVENCIÓN PORQUE NO HA TENIDO ACCESO TELEFÓNICO PARA SOLICITUD DE CITA Y NO DISPONE DE INTERNET	TELEFONOC A	SE GESTIONA EN FACTURACION CON LA FACTURADORA YESENIA SILVA Y ASIGNA LA CITA PARA EL LUNES 26 DE OCTUBRE A LAS 8:00 AM, DOCTOR ANGARITA, TELECONSULTA	INMEDIATO	3142460526
RECLAMO	NUEVAEPS/CASTILLO	C.EXT ERNA7 FACTU RACION	SOLICITA INTERMEDIACIÓN ASIGNACIÓN DE CITA, DIFÍCIL COMUNICACIÓN CON EL CENTRO DE SALUD DANUBIO	TELEFONOC A	SE GESTIONA CON LA FACTURADORA MARTA CASTAÑEDA, Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA VIERNES 23 DE OCTUBRE 2020 A LAS 12:30 PM CON EL DR JEAN POOL, FORMA PRESENCIAL	INMEDIATO	3144695822
RECLAMO	NUEVAEPS/CASTILLO	C.EXT ERNA7 FACTU RACION	FUNCIONARIO DE NUEVA EPS REPORTA PQR DE VIDA, PARA CONSECUCCIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS RELACIONADOS	CORREO@ PAG WEB	SE REMITE A FACTURACIÓN, SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 26 DE OCTUBRE A LAS 8:40 AM, EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO, SE REMITE CORREO A NUEVA EPS	INMEDIATO	3142166009
RECLAMO	NUEVAEPS/CARDALES	C.EXT ERNA7 FACTU RACION	PQRS 129 PAGINA WEB: "No he podido sacar cita medica por lo tanto solicito la cita"En conversación sostenida con el hermano del usuario refiere que ingresó por la página web y al solicitar la cita se bloqueó y no Pudo acceder	CORREO@ PAG WEB	SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA OCT 28 A LAS 7AM CON EL DR ANGARITA EN LA MODALIDAD TELECONSULTA, SE DA LA INFORMACION AL USUARIO Y SE EXPLICA LAS FORMAS DE TRAMITAR CITA PAG WEB LINK DE ASIGNACION DE CITA Y EL TELEFONO DEL CENTRO DE SALUD CARDALES	1 DIAS	3195837931
RECLAMO	COMPART A/FLORESTA	C.EXT ERNA7 FACTU RACION	PQRS-131 PAG WEB SEÑORES ESE DE BARRANCABERMEJA HE REALIZADO VARIAS SOLICITUDES PARA UNA CITA DE MEDICINA ADULTO MAYOR A MI MADRE SIN NINGUNA RESPUESTA NO LA HAN LLAMADO PARA ASIGNARLE ELLA TIENE 72 AÑOS HA ESTADO ENFERMA Y NO HE RECIBIDO RESPUESTA PARA CITA SU NOMBRE ES VICTORIA DUARTE POR FAVOR SOLICITO ME LE ASIGNEN CITA	CORREO@ PAG WEB	SE ASIGNA CITA DEL PROGRAMA CRÓNICOS PAR EL DÍA 27 DE OCT A LAS 2PM MODALIDAD TELCONSULTA EN LA FLORESTA	INMEDIATO	3142982640 /samigüey@hotmail.com



RECLAMO	NUEVAEPS/DANUBIO	C.EXT ERNA7 FACTURACION	PQRS-130 PAG WEB Cordial saludo, la presente queja es dando a conocer mi inconformidad ya que para sacar una cita en el puesto de salud el Danubio es pésima, tanto por el formulario virtual hace dos semanas que llene y llene formulario y no he tenido respuesta alguna; y ni mencionar por teléfono el número que dan ni siquiera contestan ya tengo dos semana en esas y ni una sola vez han respondido al llamado, y la verdad la cita es urgente ya que el día que me den esa cita toca volver hacer esos exámenes	CORREO@ PAG WEB	Cita asignada para el día 28 de octubre a las 12:00 am en la modalidad presencial con el dr jean paul, en el centro de salud Danubio, le solicitamos estar 15 minutos antes de la hora indicada. según la información suministrada por usted vía telefónica la cita es para su menor hijo NICOLAS ANDRES MORALES PEREA TI 1096807372	1 DIAS	Yilianperea4@gmail.com / 3228855442
RECLAMO	NUEVAEPS/CARDALES	C.EXT ERNA7 FACTURACION	PQRS 133-PAGINA WEB: "SOLICITIO SABER SI LA SOLICITUD VIRTUAL FUE EXITOSA Y EN CUANTO TIEMPO ME LA ASIGNAN. ESTOY LLAMANDO DESDE LA MAÑANA Y NO CONTESTAN, POR QUÉ NO ME HAN CONTESTADO"	CORREO@ PAG WEB	SE GESTIONA CON LA FACTURA YESENIA SILVA, Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DIA VIERNES 30 DE OCTUBRE 2020 A LAS 10:20 AM, MODALIDAD PRESENCIAL, CON EL DOCTOR CARLOS ANGARITA	1 DIAS	3134887252
TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
RECLAMO	FARMACIA/NUEVAEPS	FARMACIA	PQR REMITIDA POR ASESORA DE NUEVA EPS POR INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO NISTATINA, AL USUARIO DE LA REFERENCIA	CORREO@ PAG WEB	SE REMITE A LA REGENTE DE FARMACIA, SEÑORA EDILSA BELTRAN, PARA LA GESTION PERTINENTE. INFORMAN QUE EL MEDICAMENTO ESTA DISPONIBLE Y EL USUARIO ES INFORMADO PARA RECLAMAR EL DÍA 9 DE NOV	1 DÍA	3223269892
RECLAMO	NUEVAEPS/CDV	FACTURACION	PQRS- 138 PAG WEB ME HA SIDO IMPOSIBLE SACAR CITA CON MEDICINA GENERAL POR INTERNET NI AL TELÉFONO 6138094.. EN PLENA PANDEMIA Y NO DAN CITAS POR INTERNET PARA EVITAR AGLOMERACIONES.	CORREO@ PAG WEB	CITA MÉDICA FUE ASIGNADA EN LA MODALIDAD DE TELECONSULTA PARA EL DÍA 10 DE NOVIEMBRE A LAS 9AM CON EL DR CARLOS, EN COMUNICACIÓN TELEFÓNICA CON USTED O SU FAMILIAR, NOS CONFIRMA QUE EFECTIVAMENTE TRAMITARON LA CITA POR MEDIO TELEFÓNICO EN EL CENTRO DE SALUD.	INMEDIATO	3155019730/ MONIKITA9106@HOTMAIL.COM
RECLAMO	COMPART A/ CASTILLO	FACTURACION	PQRS-139 PAG WEB. SOLICITA CITA PARA EL NIÑO LENDRO SANTIAGO GOMES EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO	CORREO@ PAG WEB	SE ASIGNA CITA PARA EL DIA NOV 18 A LAS 2PM PRESENCIAL EN EL CENTRO CASTILLO CON EL DR ELIGIO	3 DÍAS	3184084718
RECLAMO	COMPART A/CDV	FACTURACION	PQRS-140 PAG WEB HOLA BUENOS DÍAS SEÑORES DE LA ESE. BARRANCABERMEJA... LLEVO MAS DE UNA SEMANA Y NO ME HAN ASIGNADO NINGUNA DE LAS CITAS QUE REQUIERO.. LA. LA MI ESTADO DE SALUD SE DETERIORA CADA VEZ MÁS Y YO SOLO ESPERANDO LA CITA AGRADEZCO ME ATIENDAN YA QUE NO HE RECIBIDO BUENA	CORREO@ PAG WEB	CITA MÉDICA FUE ASIGNADA EN LA MODALIDAD DE TELECONSULTA PARA EL DÍA 19 DE NOVIEMBRE A LAS 9AM CON EL DR CARLOS, EN COMUNICACIÓN TELEFÓNICA CON USTED O SU FAMILIAR, NOS CONFIRMA QUE EFECTIVAMENTE TRAMITARON LA CITA POR MEDIO TELEFÓNICO EN EL CENTRO DE SALUD	1 DÍA	3218744429



			ATENCIÓN MÉDICA...				
RECLAMO	COOSALUD/ CARDALES	FACTURACION	PQRS-141 SOLICITO UNA CITA DE CONSULTA EXTERNA YA UNO SABE SI EL PROCESO FUE EXITOSO CUALQUIER INFORMACIÓN 3134887252 3195837931 PUESTO SALUD CARDALES SI ES POSIBLE PRESENCIAL Y PQRS 142 PIDE CAMBIAR LA FECHA DE LA CITA	CORREO @ PAG WEB	CITA PRESENCIAL PARA EL DÍA 23 DE NOVIEMBRE A LAS 10:30AM CON EL DR CARLOS ANGARITA, EN COMUNICACIÓN TELEFÓNICA CON USTED LE INDICAMOS LA FECHA Y HORA DE LA CITA Y LLEGAR 15 MINUTOS ANTES PARA FACTURAR. INICIALMENTE SE AHÍA DADO PARA EL DÍA 19 NOV A LAS 8 AM	INMEDIATO	3134887252
RECLAMO	NUEVAEPS/ CDV	C. EXTERNA	SOLICITUD DE ASESORA NUEVA EPS PARA RESPONDER PQRS DE SDS, REQUIEREN ATENCION PARA LA USUARIA EN MODALIDAD CONSULTA DOMICILIARIA	TELEFONICO	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS, DONDE ASIGNAN CITA MODALIDAD POR TELECONSULTA PARA EL DÍA 21 DE NOVIEMBRE A LAS 7:20 AM, CON LA DOCTORA AIDA OSPINO, CENTRO DE SALUD CDV	2 DÍAS	CORREO: PAOLA.STRAUB@NUEVAEPS.COM.CO
RECLAMO	FAMISANAR/ DANUBIO	FACTURACION	REFIERE FALTA DE ACCESIBILIDAD A LA ASIGNACION DE CITAS MÉDICA	CORREO @ PAG WEB	SE REMEITE AL PROCESO DE FACTURACION Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA VIERNES 20 DE NOVIEMBRE 2020 A LAS 7:20 AM, DR YEAN PAUL, MODALIDAD PRESENCIAL, CENTRO DE SALUD DANUBIO	INMEDIATO	CORREO: YCRUZM@FAMISANAR.COM.CO
RECLAMO	FAMISANAR/ CDV	FACTURACION	REFIERE FALTA DE ACCESIBILIDAD A LA ASIGNACION DE CITAS MÉDICAS	CORREO @ PAG WEB	SE REMITE A INGENIERA INGRID PESTANA, QUIEN ASIGNA CITA PARA EL DÍA LUNES 23 DE NOVIEMBRE, A LAS 8:40 AM. CENTRO DE SALUD, CDV, EN FORMA PRESENCIAL, CON LA DOCTORA AIDA OSPINO. SE ENVIA RESPUESTA AL CORREO REGISTRADO	1 DIA	CORREO: YCRUZM@FAMISANAR.COM.CO
RECLAMO	MEDIMAS/ CENTRO	FACTURACION	PQRS 144 BUEN DIA, HE SOLICITADO UNA CITA PARA MEDICINA GENERAL HACE MAS DE 10 DIAS Y HASTA EL MOMENTO NO ME HAN LLAMADO. AGRADEZCO SU AYUDA Y GESTION YA QUE MI SALUD VA DESMEJORANDO DIA A DIA A CAUSA DE UNA MASA O HERNIA QUE ME IMPIDE EN MOMENTOS HASTA CAMINAR A CAUSA DEL DOLOR.	CORREO @ PAG WEB	SE GESTIONA CON FACTURADOR EIDER VASQUEZ Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA SABADO 21 DE NOVIEMBRE A LAS 10:40 AM CON LA DOCTORA YENNIFER SANCHEZ, MODALIDAD TELECONSULTA	1 DIA	3016108498 CORREO: JOSEYANGELASOFIA@OUTLOOK.COM
RECLAMO	COOSALUD/ DANUBIO	FACTURACION	REFIERE QUE INGRESÓ A LA PÁGINA, FORMULARIO SE ENVIO, HACE MÁS DE DOS SEMANAS HIZO LA SOLICITUD PARA CITA MÉDICA Y NO LE HAN DADO RESPUESTA	TELEFONICO	SE GESTIONA CON LA FACTURA MARTA MORALES Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA MARTES 24 DE NOVIEMBRE A LAS 2:20 PM, CON LA DOCTORA ANDREA ORTEGA, MODALIDAD PRESENCIAL, DRA ANDREA ORTEGA. SE LE INFORMA A LA USUARIA	1 DIA	3005014371 CORREO: LUZMARINA1950221@GMAIL.COM
RECLAMO	NUEVAEPS/ CDV	FACTURACION	SOLICITA INTERMEDIACION PARA ASIGNACIÓN DE CITA, MANIFIESTA QUE LLEVA 25 DÍAS ESPERANDO LA ASIGNACIÓN DE CITA DILIGENCIÓ EL FORMULARIO EN PAG WEB	PRESENCIAL	SE VERIFICA CON FACTURACIÓN SE CORRIGE EL ERROR EN EL FORMULARIO Y SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA NOV 26 DE NOV ALS 9:40AM CON LA DRA AIDA ESPINOZA MODALIDAD PRESENCIAL EN EL CENTRO DE SALUD CDV	INMEDIATA	3185482993 / 3173213595



RECLAMO	ASMETSALUD/ DANUBIO	FACTURACION	PQRS-147 PAG WEBSOLICITAR CITA MÉDICA YA QUE EL NÚMERO DE TELÉFONO 302 NO CONTESTAN EN NINGÚN HORARIO MUCHAS GRACIAS	CORREO @ PAG WEB	CITA MÉDICA FUE ASIGNADA SEGÚN SU SOLICITUD PARA EL DÍA JUEVES 26 DE NOVIEMBRE DE 2020, EN LA MODALIDAD CITA PRESENCIAL EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO A LAS 10:00AM CON LA DRA ANDREA	INMEDIATA	3222725190
RECLAMO	COOSALUD/ CARDALES	FACTURACION	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICA, REFIERE QUE NO HA SIDO POSIBLE EN TELEFONO O PAG WEB	TELEFONICO	SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA NOV-25 A LAS 1140AM PRESENCIAL EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES CON EL DR ANGARITA CUMPLIR CON EL USO DE TAPABOCAS	INMEDIATO	3186524058 / 3115950163
RECLAMO	VENEZOLANA/ DANUBIO	FACTURACION	LA USUARIA ODALY DANIELA LEON GONZALEZ CON CV 22.130.380, MIGRANTE VENEZOLANA, QUIEN SE ENCUENTRA EN ESTADO DE EMBARAZO INSTAURÓ UNA PETICIÓN EN LA PERSONERIA MUNICIPAL POR FALTA DE ACCESO A LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES, ECOGRAFÍA Y CONTROLES. PETICION DE LA DISTRITAL DE SALUD POR PAGWEB	CORREO @ PAG WEB	INGRID PESTADA DA RESPUESTA Y AUDITORA MEDICA SARA BLANCO RESPONDE A LA DISTRITAL DE SALUD, SE AUTORIZAN LA ECO Y DEMÁS CONTEPLADO EN EL CONVENIO	INMEDIATO	3144502202 Y 3016712782. DIRECCIÓN BARRIO LOS COMUNEROS CASA 59 AL FRENTE DEL PARQUE
RECLAMO	NUEVAEPS/ FLORESTA	ODONTOLOGÍA	PQRS-150 SOLICITO ME PUEDAN ORIENTAR DONDE ME PUEDEN ATENDER EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA YA QUE FUI AL PUESTO DE SALUD DE LA FLORESTA Y NO ME QUISIERON ATENDER ME MANDARON PARA EL PUESTO DE SALUD DEL DANUBIO Y ALLA ME DIJERON QUE COMO VIVO EN LA COMUNA TRES ME TENIAN ERA QUE ATENDER EN LA FLORESTA O QUE BUSCARA UN ODONTOLOGO QUE ME ATENDIERA POR PARTICULAR LES AGRADEZCO ME DEN UNA PRONTA RESPUESTA	CORREO @ PAG WEB	SE GESTIONA CON EL COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA, QUIEN INFORMA QUE A LA USUARIA SE LE ASIGNA NUEVA CITA PARA EL DÍA 26 DE NOVIEMBRE A LAS 7:30 AM CON EL ODONTÓLOGO ELKIN AMARIS QUIEN REALIZRÁ REMISIÓN CORRESPONDIENTE PARA II NIVEL, Y CON ESTA DEBE IR A LA NUEVA EPS PARA ASIGNACION DE IPS. SE LE INFORMA A LA USUARIA PARA LO PERTINENTE	INMEDIATO	3157368145
RECLAMO	MEDIMAS/ CDV	FACTURACION	PQRS 151 LLEVO DÍAS PERO MUCHOS DÍAS TRATANDO DE SACAR UNA CITA TELEFÓNICA POR LOS NUMERO FIJOS Q SUMINISTRAN Y NUNCA CONTESTAN, NO ENTIENDO PARA Q DAN ESOS NÚMEROS SI NUNCA VAN A RESPONDER, APARTE DE ESO VA UNO AL CENTRO DE SALUD PARA Q DEN LA CITA PERSONALMENTE Y DAN LOS MISMOS NÚMEROS PARA LLAMAR QUE FALTA DE PROFESIONALISMO, Y ATENCIÓN ANTE LOS USUARIOS	CORREO @ PAG WEB	SE GESTIONA CON LA FACTURADORA KELLY VANESA RINCON Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL LUNES 30 DE NOVIEMBRE A LA 7:00 AM, EN FORMA PRESENCIAL, DRA AIDA OSPINO	INMEDIATO	3105733007 CORREO: SHAYRA- 0717@HOTMAIL.COM
RECLAMO	FAMISANAR/ DANUBIO	FACTURACION	USUARIO DE 41 AÑOS, CON DIAGNÓSTICO MIOMAS EN OVARIOS, TABIQUE DESVIADO, REQUIERE VALORACIÓN POR MEDICINA GENERAL, PERO AL COMUNICARSE CON LA ENTIDAD IPS CENTRO DE	CORREO @ PAG WEB	CITA LE QUEDÓ ASIGNADA PARA EL 01 DE DICIEMBRE A LAS 10:20 AM DRA ANDREA, EN EL PUESTO DE SALUD EL DANUBIO, MODALIDAD PRESENCIAL, SE REQUIERE QUE LA USUARIA ESTE 15 MINUTOS ANTES PARA EL PROCESO DE	INMEDIATO	3214586117



			SALUD EL DANUBIO, INFORMAN QUE NO HAY AGENDA NI DE FORMA PRESENCIAL, NI POR TELÉFONO, NI POR INTERNET, MOTIVO POR EL CUAL MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD EN CUANTO A QUE EL PACIENTE LLEVA MAS DE 8 DÍAS TRATANDO DE SOLICITAR LA CITA, PERO NO HA SIDO POSIBLE.		FACTURACION		
RECLAMO	NUEVAEPS/ FARMACIA	FARMACIA	RECLAMO POR LA NO ENTREGA DE MEDICAMENTOS DEL PROGRAMA CRÓNICOS	PRESENCIAL	SE VERIFICA CON EDILSA QUIEN CONFIRMA QUE HAY GRAN CANTIDAD DE MEDICAMENTOS PENDIENTES, VARIOS DEL PROGRAMA DE CRÓNICOS, REFIERE QUE YA LA GERENTE CONOCE LA SITUACIÓN. FALTA CONTRATO CON EL PROVEEDOR. SE LLAMA A LA USUARIA PARA MANIFESTARLE QUE YA SE REMITIÓ A LA GERENCIA . CONTESTA EL HIJO DE LA USUARIA HUMBERTO	INMEDIATO	3164308898
TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
27 RECLAMOS	CARDALES 9 CASTILLO 2 CDV 1 DANUBIO 7 FLORESTA 7 VERSALLES 1/ ASMET 2 COOSALUD 4 FAMISANAR 8 NUEVAEPS 11 SANITAS 2	FACTURACION	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 17 PRESENCIAL 5 TELEFONICO 5	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	1 DÍA	LOS DATOS DE CADA USUARIO SE ENCUENTRAN EN EL REGISTRO DIARIOS DE LA OFICINA DE SIAU
RECLAMO	FAMISANAR CONTRIBUTIVO/ DANUBIO	FACTURACION	ACCESO: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS O ODONTOLOGICOS, REGIMEN CONTRIBUTIVO	CORREO @ PAG WEB	SE GARANTIZA LA ATENCIÓN DEL USUARIO Y SE RETROALIMENTA EN LOS COLABORADORES DE FACTURACIÓN LA CONTRATACIÓN VIGENTE	INMEDIATO	JEFE MARIA DEL PILAR TRUJILLO FAMISANAR



32 RECLAMOS	FARMACIA 32 / NUEVAEP S 30 COMPART A 2	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	CORREO@ PAGWEB 1 PRESENCIAL 26 TELEFONICA 5	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA GERENCIA Y SE GARANTIZÓ LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS,	6 DÍAS	LOS DATOS DE CADA USUARIO SE ENCUENTRAN EN EL REGISTRO DIARIOS DE LA OFICINA DE SIAU
RECLAMO	CARDALES/ COOSALUD	C. EXTERNA	NO HAY MEDICO ASIGNADO AL CENTRO DE SALUD, NO SE GARANTIZA LA ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	PRESENCIAL	SE REMITE A LA COORDINACION DE SERVICIOS AMBULATORIOS, QUIEN CONFIRMA QUE EL MEDICO ESTA EN PERIODO DE VACACIONES Y NO HAY DISPONIBILIDAD DE HORAS MEDICO EN EL CENTRO DE SALUD, SE GESTIONA LA PRESTACION DEL SERVICIO	1 DIA	3176932441
RECLAMO	DANUBIO/ COOSALUD	PYP CONTROL PRENATAL	DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITA DE CONTROL PRENATAL	CORREO@ PAG WEB	SE GESTIONA CON LA COORDINACION DE PYP Y FACTURACION PARA GARANTIZAR LAS ATENCIONES PRIORITARIAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	1 DIA	3115490947

1.1.8 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, II Semestre 2020

CAUSAS CALIDAD/ SATISFACCION

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Calidad:: Satisfacción con el servicio brindado por el profesional			
P Y P (VACUNACION)	1		1	Usuaría quien a través de página web expresa satisfacción por la atención que se le prestó en el servicio de vacunación
PORCENTAJE	100		100	

CAUSA CALIDAD / INSATISFACCION

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLÓGICOS , ENFERMERÍA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS USUARIOS A LOS FUNCIONARIOS DE SALUD		
ODONTOLOGÍA/FACTURACIÓN Comunidad, urgencias	3	4	7	Usuario no satisfecho con el servicio recibido en odontología Versalles. Se orienta a otra atención para segunda opinión en centro de salud Danubio. Usuario quien no identifica el cargo del servidor público, refiere que no le dieron atención para curaciones. Usuaría no satisfecha con la actitud poco amable en facturación. Las situaciones fueron socializadas con la líder del proceso para retroalimentación de buen trato en la atención Sugerencia de mejorar el link de la página para mayor facilidad al usuario. Trato poco amable a adulto mayor del recurso humano en atención de urgencias, en especial del
PORCENTAJE			100	



			profesional médico. no conformidad por diferentes diagnósticos y no accesibilidad a la cita de consulta externa para definir su problema de salud
--	--	--	--

CAUSAS ADMINISTRATIVAS

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	ADTVO:INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS	ADTVA: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS/CAPACIDAD INSTALADA	ADTVO: VULNERACION DE DERECHOS	COBROS INAPROPIADOS		
ADMINISTRATIVA/CONTRATACIÓN	0	21	1	0	22	NO CONFORMIDAD POR IMPUNTUALIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO DE HONORARIOS COMO OPS
PORCENTAJE	0	0	100	0	100%	DEFICIENTE HORAS MEDICAS EN ALGUNOS CENTROS DE SALUD FALLAS EN EL SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS

CAUSAS ACCESIBILIDAD

SERVICIO/AREA/PROC ESO	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
	Acceso: Negación en la atención de servicio de urgencias	Acceso: negación a servicios médicos u odontológicos	Acceso: negación a servicio de ambulancia	Acceso: negación en la atención por no disponibilidad documental	Acceso: negación de servicio por carencia de contratos o convenios		
FACTURACIÓN (no autorización de exámenes para embarazadas extranjeras, no aplicabilidad del convenio)	0	4	0	0	0	4	Reclamo remitido desde la Secretaría distrital por reclamo de la usuaria ante la personería Distrital. se remite a facturación y auditoría médica. Se autorizan los exámenes a la usuaria
PORCENTAJE	0	100	0	0	0	100	Solicitud por Asesora de la Famisanar y Sanitas por no atención a los usuarios. Se direcciona a la líder de facturación quien da la información a los facturadores del centro de salud, para verificar en las bases de las EPS y se asigna la atención a los usuarios



CAUSAS OPORTUNIDAD:

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
	Oportunidad/de mora en la atención de urgencias	Oportunidad: demora en la entrega de autorizaciones	Oportunidad/ demora en la atención de la cita	Oportunidad/d emora en la entrega de medicamento s	Demora en la asignación de la cita		
FARMACIA/C. EXTERNA, ADMINISTRATIVA FACTURACIÓN	0	1	5	49	68	123	<p>Demora en la entrega de medicamento NISTATINA, INSULINA LACTUS. Demora en la asignación de citas centro, cardales, Cdv</p> <p>Solicitud de Formula por medicamento de Asmetsalud, que es remitido al correo CITA institucional de Asmetsalud para lo pertinente. Orientación a usuaria sobre solicitud de nuevo cita, de acuerdo a la evolución de su tratamiento. Las no conformidades por falta de oportunidad en la entrega de medicamento, se gestiona en farmacia y una vez disponible se informa a los usuarios para el reclamo correspondiente</p>
PORCENTAJE	0	1	4	40	55	100	<p>Reclamos por incumplimiento en la atención de las citas. se gestiona y se asigna nueva cita. no conformidad por incumplimiento en la entrega de medicamentos, se gestiona con regente y se hace la entrega respectiva. inconvenientes en asignación de cita, se gestiona en facturación y se asigna</p> <p>No conformidad porque el usuario no es llamado, dado que la cita programada se le incumple porque el médico fue programado para un evento. Reclamos por no disponibilidad del medicamento clonazepam, nistatina, carbamazepina. Una vez hubo disponibilidad se llamó a los usuarios quienes procedieron a reclamarlos en la farmacia de Versalles. No conformidades por demora en citas solicitadas a través del link en centros de salud Danubio, Floresta, Campín, Cardales, Castillo. Se gestionó en facturación y se les asignó la cita.</p> <p>Reclamos por medicamentos pendientes, por no disponibilidad y falta de contratación con el proveedor. Se remite a Regente de Farmacia, Subdirección administrativa y Gerencia, para las acciones de mejora pertinentes- Manifestaciones de usuarios quienes refieren demora en las asignaciones solicitadas a través del link sin que se les dé una respuesta oportuna (centros de salud Cardales, Cdv, Danubio, Castillo y Centro). Se gestionó a través del SIAU la asignación de citas</p> <p>Reclamo por falta de puntualidad en la asignación de cita de crónicos. Se gestiona y se verifica que se debió a incapacidad del profesional asignado. Se reasigna cita al</p>



									<p>usuario y se remite a servicios ambulatorios para retroalimentar con el operador de servicios para tener en cuenta y no haya repetición de esos eventos. Reclamos por no entrega de medicamentos, especialmente en el programa de crónicos. Se gestiona con regente de farmacia y se notifica a los usuarios una vez estuvo disponible el medicamento. Reporte de usuarios quienes no tienen respuesta inmediata para asignación de citas. Se gestiona y se puede conocer que no había agendas o médico disponible. Se asignan las citas una vez se dispone de la agenda y el recurso médico</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

CAUSAS ORIENTACIÓN

SERVICIO/ AREA/PRO CESO	CAUSAS						TOTAL	OBSERVACIONES
	Orientación/información inadecuada al usuario	Orientación/deberes y derechos de los usuarios	Orientación/información del SGSS	Orientación/referente a afiliación, errores bases, movilidad, portabilidad	Orientación/ubicación de los servicios de salud	Orientación servicios ESEB		
FARMACIA /ADMINISTRATIVA ENFERMERIA, LABORATORIO, PYP, URGENCIAS EPS, OTROS SERVICIOS ESEB, CONSULTA EXTERNA ADTVA, SERVICIOS ESEB, NO SERVICIOS ESEB (UBICACIÓN, DIRECCIÓN FÍSICA, TELEFONÍA Y VIRTUAL PARA ACCESO A LOS SERVICIOS ESEB)	1	5	24	19	36	239	324	<p>Solicitud de los usuarios para definir la cantidad de medicamento entre lo que formula Proyection Life y lo entregado por la farmacia ESEB. Solicitudes referentes al medio de asignación de citas médicas, p y p, información sobre procedimientos en centros de salud, solicitud por demoras en la asignación de citas, solicitudes estado de afiliación, proceso para portabilidad, solicitudes de usuarios sobre servicios competencia de la EPS (citas especializadas, IPS de atención</p> <p>Programas de p y p, atención de urgencias. orientación a usuarios para ser atendidos por portabilidad y para hacer afiliación a una eps</p> <p>Orientación sobre el traslado de una Eps a otra, direccionamiento a Eps para autorización consulta especializada; direccionamiento a EPS para solicitud de prueba covid. Orientaciones para solicitud de citas a través del link, atenciones de p y p (crecimiento y desarrollo, vacunación, controles prenatales), urgencias, trámites administrativos; orientaciones sobre trámites de portabilidad, inclusión del núcleo familiar en Eps y sobre nivel de sisbén, Direccionamiento a Eps para autorizaciones, direccionamiento a centros de salud sobre servicios ESEB</p> <p>Sugerencia respecto a mejorar la información generada en el link de citas. Sugerencia para garantizar un trato amable y mejorar el direccionamiento a los servicios en el centro de salud Cdv. Solicitudes de atenciones competencias de la EPS, Clínica Magdalena y Hospital Regional. Orientaciones a los usuarios sobre servicios Eseb (ubicación de centros de salud, teléfonos centros de salud, página web para solicitud de citas médicas). Reclamo por direccionamiento inadecuada al usuario en servicio laboratorio, Cdv. Orientaciones a los usuarios sobre el proceso de portabilidad para la atención. Orientación al usuario sobre atenciones de II nivel y</p>
PORCENTAJE	0.5	1.5	7.5	6	11	73.5	100	



							<p>ubicación de las Eps responsables del trámite</p> <p>Solicitudes para citas especializadas competencia de la Eps de afiliación del usuario. Usuarios que deben solicitar servicios a través de la IPS Forpresalud (NUEVA EPS), solicitud de servicios competencia de Hospital Regional Magdalena Medio y Clínica Magdalena. Se orientó a los usuarios a solicitar los servicios en 1esas instituciones a través de los contactos institucionales (números telefónicos, página web). Direccionamiento hacia los centros de atención de la ESEB por los diferentes servicios solicitados (laboratorio, planificación familiar). También se informa sobre los números telefónicos asignados para solicitud de citas médicas y se les da la dirección de la página web. Orientación a usuario sin aseguramiento para afiliación mediante oficio en facturación Urgencias, Danubio. Orientación para ubicación de las direcciones físicas de las Eps para solicitud de autorizaciones u otros servicios</p> <p>Orientaciones hacia las Eps de afiliación de los usuarios para los trámites respectivos. Direccionamiento a los usuarios sobre las atenciones competencias de la ESEB (Solicitudes de citas médicas), se les da dirección web y el número telefónico asignado al centro de salud. Orientación de los usuarios hacia los servicios tanto prestados por la ESEB como los remitidos a sus Eps</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

CAUSAS INTERMEDIACIÓN:

SERVICIO/ARE A/PROCESO	CAUSAS			TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación/asignación de citas médicas	Intermediación/gestión asignación cita odontológica	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
CONSULTA MEDICA, ODONTOLOGÍA, ADTVA, pyp	176	8	15	199	intermediación a través del área de siau para asignación citas de consulta médica y odontológica centros de salud (usuarios que refieren no tener acceso a internet y no poderse comunicar con los números de contacto de los centros de salud). gestión para la entrega de historias clínicas para presentar en eps o solicitar copias para traslados a otro centro de salud
FACTURACIÓN, PROGRAMA CRÓNCOS					intermediación para asignación de citas en centros de salud cdv, cardales, floresta y danubio. usuarios argumentan tener inconvenientes con la accesibilidad al link y dificultades en la comunicación telefónica. solicitud de historia clínica para confirmar atención de crecimiento y desarrollo, solicitud de certificado laboral
					se gestionó con el proceso de facturación la asignación de citas a los usuarios que manifestaron inconvenientes con el



PORCENTAJE	88	4	8	100	<p>acceso al link o con el contacto telefónico del centro de salud. a través del siau se asignaron las correspondientes atenciones en los centros de salud cdv, danubio, cardales, versalles, floresta y campín. se asigna de igual manera cita de odontología, y otra usuaria quien solicita cita para su hijo, al cierre de esta información no reportó los datos para la gestión de la cita. se gestionó en coordinación de enfermería para la certificación de crecimiento y desarrollo, se da orientación sobre solicitud de historias clínicas, y se logra intermediar con asmetsalud para no cambio de remisión, a usuario que solicita cita por especialista</p> <p>Manifestaciones de usuarios quienes refieren tener inconvenientes para acceder a citas médicas y odontológicas, a través del link y por vía telefónica, en centros de salud Campin, Castillo, Cdv, Cardales, Danubio, Floreta, Llanito y Versalles. También se recibieron manifestaciones por la misma causa de las asesoras de Eps Coosalud, Famisanar, Nueva Eps y SAC Secretaría Distrital de salud. Se hizo gestión en facturación y se asignaron las citas a los usuarios. Solicitudes de traslados de historias clínicas y trámites administrativos para generación de fórmula médica para entrega de medicamentos mientras se cumple cita con especialista.</p> <p>Manifestaciones de usuarios quienes refieren tener inconvenientes para acceder a citas médicas y odontológicas, a través del link y por vía telefónica, en centros de salud Castillo, Cdv, Cardales, Danubio, Floresta. Intervención para asignación de cita odontológica en centro de salud Danubio. Todos los inconvenientes fueron gestionados por la oficina del SIAU Con el proceso de facturación en los diferentes centros de salud, y se asignaron las citas médicas y odontológicas. Solicitud de usuario para cambio de fórmula para reclamo del medicamento. Se gestiona en el centro de salud respectivo y el médico le corrige la fórmula</p>
------------	----	---	---	-----	--

CAUSAS NO APLICA

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA A ESEB		
NO APLICA A NINGUN SERVICIO POR SER COMPETENCIA Y AUTONOMIA DE LA EPS/ otra ips	14	14	usuaria quien solicita atención, competencia de clínica magdalena solicitud de atenciones que son competencia de eps comparta, nueva eps. solicitudes de citas especializadas correspondientes a clínica magdalena
PORCENTAJE	100	100	<p>solicitud de examen (ecografía transvaginal) que es competencia de la nueva eps, medicamento especializado que se debe entregar en bucaramanga y solicitud de atención de consulta externa que corresponde a ips forpresalud</p> <p>no competencia de la eseb. usuaria cuya atención corresponde a la ips forpresalud y usuaria a quien se le solicitan datos para dar asignación de cita, y los teléfonos son errados y no responde al correo electrónico registrado</p> <p>solicitud por asesora de la nueva eps, atribuido a la farmacia de la eseb, pero al hacer la revisión se confirma que es un medicamento correspondiente a fórmula generada por el internista, contratado con otra farmacia</p> <p>solicitud por asesora de la nueva eps y famisanar para atenciones atribuidas a la eseb, pero al gestionar con los usuarios manifiestan que se refieren a citas especializadas. se orientaron a solicitar el servicio en las eps respectivas</p>



CAUSA ATRIBUIBLE AL USUARIO

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	ATRIBUIBLE AL USUARIO		
NO APLICA/CONSULTA EXTERNA NO SE AFECTA SERVICIO POR SER CAUSAS ATRIBUIBLES AL USUARIO	7	7	usuaría quien manifiesta que no le entregan el medicamento por ser pico y cédula, se aclara que no obtuvo información en farmacia, sino por otro paciente en fila. usuaria quien no llegó oportunamente a la atención de la cita y usuaria quien rechazó cita virtual porque la prefería presencial, y en el centro de salud se confirma que usuaria presentaba síntomas y no se podía exponer al personal médico al contagio. en todos los casos se aclara la situación y se retroalimenta en las usuarias el cumplimiento de deberes usuaria quien solicita trámite de traslado de compart a otro municipio. se le da orientación y se le explica que no es competencia de la eseb. usuaria quien no contestó ha llamado de cita de crónicos y para continuación del tratamiento, se le asigna cita de consulta médica para disponer del tratamiento hasta la nueva cita del programa.
PORCENTAJE	100	100	usuario quien solicita fórmula de medicamentos en farmacia de versalles. se gestiona en el área de facturación y se expide evidencia de la última entrega. la facturadora y la auxiliar manifiestan que el señor sólo acepta llevar el medicamento completo. se le aclara y se le informa cuando sería la próxima entrega. usuaria que pierde cédula y tiene la duda de que le quedó en centro de salud castillo. se indaga en el centro de salud pero no hay evidencia de que le haya dejado en el proceso de atención

CAUSAS SEGURIDAD DEL PACIENTE

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	SEGURIDAD DEL PACIENTE		
FARMACIA	1	1	Sugerencia de usuario sobre protocolos de atención en Farmacia Versalles para protección de los usuarios y evitar el contagio por covid 19. Se remite al líder de salud ocupacional, quien hace seguimiento y verificación al respecto.
PORCENTAJE	100	100	

Causa Maltrato de usuarios a funcionarios de salud

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS USUARIOS A LOS FUNCIONARIOS DE SALUD		
COMUNIDAD (USUARIO AGRESIVO)	1	1	Regente remite no conformidad referente a usuario que trata mal a los auxiliares de farmacia e indispone en contra a los demás usuarios. se remite a nueva eps para fortalecimiento de deberes y derechos
PORCENTAJE	100	100	



2. MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

En el III Trimestre Suspendidas reuniones presenciales como consecuencia de la situación sanitaria y la restricciones por la pandemia del covid-19. Se remite al correo electrónico de la Asociación de usuarios información de interés para la atención, y los informes de PQRSD-F correspondientes al periodo. En el IV Trimestre retornaron las reuniones con protocolos de bioseguridad.

Mecanismos de PASS II SEMESTRE 2020

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1. Se remite información referente a actividades de participación social (invitaciones de convocatorias de Eps, acciones de mejoramiento para garantizar accesibilidad y oportunidad en la atención) 2. Programación de la reunión mensual 3. Invitación a la capacitación PARTICIPACIÓN SOCIAL EN EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD 4. Socialización elección de representante ante Junta Directiva de la ESE HRMM 5. Invitación Primer seminario de participación social y análisis de información dirigido por la Secretaría de salud Departamental Santander y SENA. 6. Socialización resolución # 282 de 2020, emitido por la Gerencia ESEB 7. Remisión de informe de participación social y encuestas, octubre 2020 8. Socialización informe de PQRSD y encuestas mes de noviembre 2020 9. Invitación Rendición de cuentas Alcaldía Municipal Vigencia 2020 10. Socialización material informativo remitido por la Secretaría Departamental sobre la capacitación de Participación Social	-Acta programación reunión mensual -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de invitación capacitación de Supersalud -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de invitación y socialización -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de invitación y socialización	Información socializada	No realización de reuniones presenciales por situación de la pandemia del covid 19, y no realización de las virtuales por falta de la herramienta tecnológica de los miembros de la Asociación
Comité de Ética Hospitalaria	Se remite información de PQRS Y ENCUESTAS en los meses de julio, agosto y septiembre a los miembros del comité, no se realizaron reuniones por pandemia. Se realiza comité de ética octubre, con los integrantes de la parte administrativa, en forma virtual, a través de la plataforma TEAMS, se realiza día institucional de	Remisión a correos electrónicos a miembros de la Asociación de los informes relacionados Acta de Reunión de los meses oct- nov y dic	Asistencia a las reuniones Información socializada	Compromiso en actividades Comité



	lavado de manos. Se realiza comité de ética noviembre y diciembre con los integrantes de la parte administrativa Se realizó socialización de derechos y deberes y el día institucional de lavado de manos	2020, con las evidencias de las actividades realizadas		
Política de participación Social en Salud(PASS)	Realización de las actividades plasmadas en el plan de acción de participación social vigencia 2020, teniendo en cuenta que por año de pandemia no se pudo ejecutar a l 100%	Soporte de envío del Informe remitido por medio de la plataforma PISIS en el formato asignado	Apoyo institucional con profesional contratada	Restricciones por año de pandemia covid-19

3. CAPACITACIONES

Las capacitaciones Presenciales en centros de salud, dirigidas a usuarios, restringidas por la restricción generada por la pandemia del Covid 19, se realizan de forma virtual y de manera telefónica

Capacitaciones a Usuarios y Usuarías II SEMESTRE 2020

CENTRO DE S	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	68	@correos y telefónica	DEBERES Y DERECHOS HUMANIZACIÓN MOVILIDAD POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD - PASS-
CARDALES	71	@correos y telefónica	
CASTILLO	95	@correos y telefónica	
CDV	68	@correos y telefónica	
CENTRO	57	@correos y telefónica	
DANUBIO	81	@correos y telefónica	
FLORESTA	80	@correos y telefónica	
FORTUNA	40	@correos y telefónica	
LLANITO	51	@correos y telefónica	
PROGRESO	51	@correos y telefónica	
VERSALLES	47	@correos y telefónica	
*USUARIOS NO IDENTIFICAN CENTRO DE ATENCION	70	@correos y telefónica	
TOTALES	779		

Capacitaciones realizadas durante meses de julio a diciembre por restricciones de pandemia covid-19 de manera virtual y telefónica



3.2 Capacitaciones a cliente interno

Durante el II SEMESTRE 2020 se realizaron las siguientes capacitaciones:

Capacitación realizada a funcionarios Septiembre 2020

OBJETIVO	TEMA	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS	MEDIO DE CAPACITACION
RETROALIMENTAR EN LOS FUNCIONARIOS LOS DERECHOS Y DEBERES, Y EL PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL PARA GARANTIZAR UN SERVICIO QUE GENERE CONFIANZA INSTITUCIONAL	DEBERES Y DERECHOS- PARTICIPACIÓN SOCIAL	1	21	Se remite información a los correos electrónicos de cada servidor con la información relacionada

Capacitación realizada a funcionarios Octubre 2020

OBJETIVO	TEMA	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS	MEDIO DE CAPACITACION
RETROALIMENTAR EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SEDE ADMINISTRATIVA EN PRÁCTICAS SALUDABLES QUE GARANTICEN ACCIONES ORIENTADAS A LA PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD, A TRAVÉS DEL ADECUADA LAVADO DE MANOS	LAVADO DE MANOS	1	30	CHARLA, ENTREGA MATERIAL PALETAS HABLADORAS

Capacitación realizada a funcionarios Noviembre 2020

OBJETIVO	TEMA	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS	MEDIO DE CAPACITACION
SOCIALIZAR A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ESEB LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA VIGENCIA 2020-2024, PARA FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA PRÁCTICA DE LOS VALORES INSTITUCIONALES	PLATAFORMA ESTRATÉGICA ESEB VIGENCIA 2020-2024	1	168	INFORMACIÓN REMITIDA A LOS CORREOS ELECTRICOS DE CADA SERVIDOR PÚBLICO

3.1 Capacitaciones a Asociación de usuarios

Tabla 18. Capacitación realizada a Miembros Asociación usuarios septiembre 2020

OBJETIVO	TEMA	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE MIEMBROS ASOCIACIÓN DE USUARIOS	MEDIO DE CAPACITACION
RETROALIMENTAR LOS DERECHOS Y DEBERES, Y EL PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL PARA GARANTIZAR UN SERVICIO QUE GENERE CONFIANZA INSTITUCIONAL	DEBERES Y DERECHOS- PARTICIPACIÓN SOCIAL	1	12	Se remite información a los correos electrónicos de cada miembro de la asociación