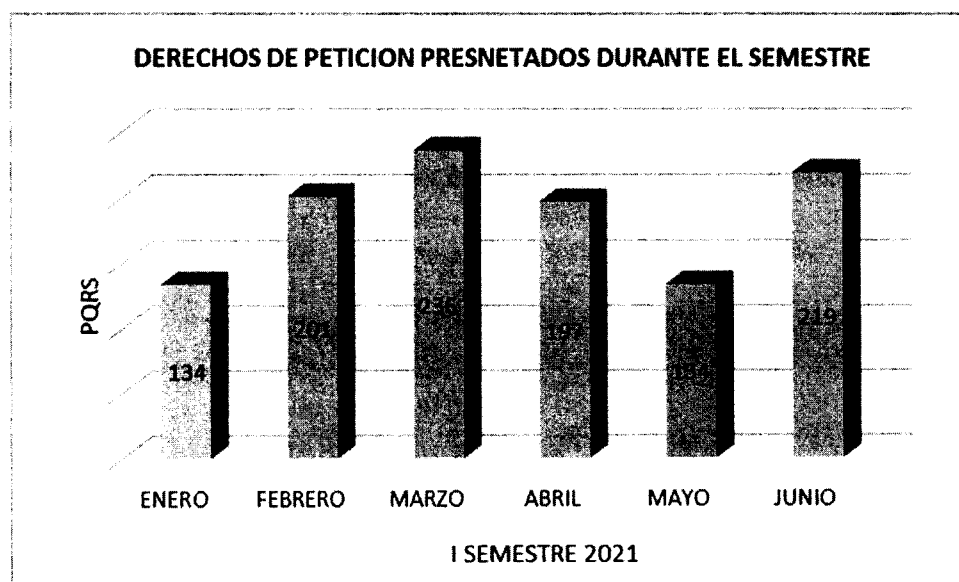




INFORME DE CONTROL INTERNO SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO			
Jefe Asesora Control Interno	Oficina de	Diana Milena León Anteliz	Periodo evaluado: 1 de enero de 2021 – 30 de junio 2021
			Fecha de elaboración: 8 de julio de 2021

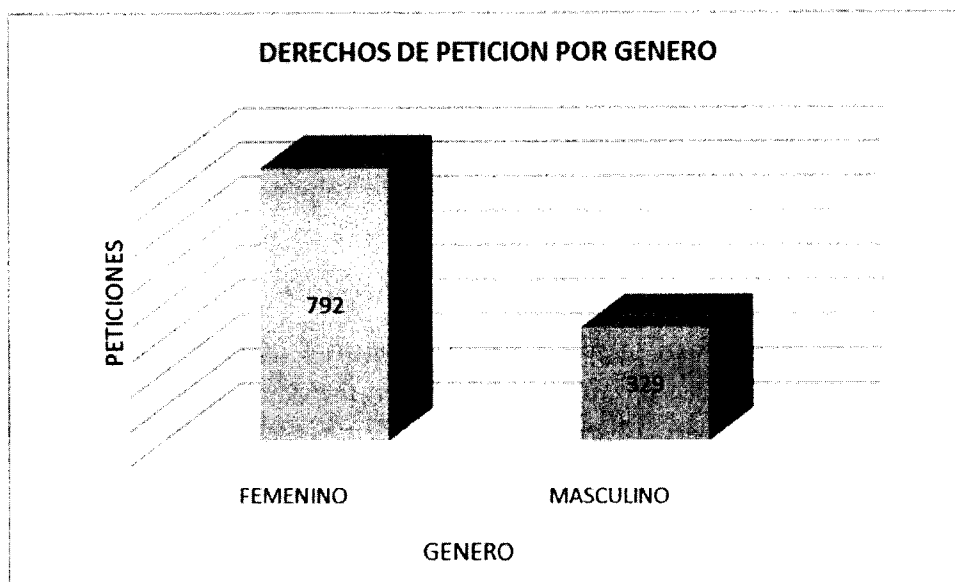
El presente informe se realizó con base en el artículo 22 de la ley 1755 de 2015 estableció que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. Así mismo lo relacionado con tutelas y la satisfacción de los usuarios.

Se presentaron en el semestre evaluado 1.121 derechos de petición el cual tuvo un aumento del 52.3% en comparación con el semestre inmediatamente anterior (segundo semestre 2020), la mayoría de las solicitudes son con respecto a información, copias de Historias Clínicas, traslados de las mismas, interés general y particular, solicitud de certificaciones laborales, entre otras. Así mismo estas peticiones fueron resueltas de la siguiente manera: el 97% de las peticiones (1.092) cumple con menos a los quince (15) días de respuesta y el 3% (29 peticiones) de las respuestas sobrepasaron los quince (15) días, afectando el indicador de oportunidad de resolución de las peticiones. Para este semestre la tendencia es al aumento en el número de quejas y reclamos con relación al segundo semestre de 2020.





De los 1.121 derechos de petición interpuestos por la comunidad, 792 fueron presentados por el género femenino y 329 por el género masculino. Los derechos de petición fueron interpuestos por sujetos de especial protección clasificados de la siguiente manera: adulto mayor con 10%, desplazado con 2%, mujer gestante con 1.4%, persona en situación de discapacidad con 1%, víctima del conflicto armado con 0.4% y el 85.2% no aplica.



MODALIDAD DE DERECHOS DE PETICION

TIPO DE SOLICITUD							
DE INFORMACION	DENUNCIA	FELICITACION	INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIAS
831	1	1	29	68	21	160	10
74%	0,1%	0,1%	2,6%	6,1%	1,9%	14,3%	0,9%

La tendencia más significativa de la modalidad de los derechos de petición fueron de información con 74% donde lo más relevante es copia y traslado de historias clínicas y certificados laborales, seguidamente del reclamo con el 14.3% donde los motivos más notorios fueron falta de medicamentos y asignación de las citas médicas, de interés particular con el 6.1% e interés general con el 2.6% donde hacen hincapié por otros tipos de solicitudes de los servicios prestados a los usuarios en los diferentes centros de salud de la Entidad.



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

TUTELAS

#	RADIADO	JUZGADO	ACCIONANTE	ACCIONADO	VINCULADO	FALLO
1	T-2020-00620	JUZGADO 5 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCA BERMEJA	ALELY HERNANDEZ RODRIGUEZ	ESEB	OFICINA ESPECIAL DE TRABAJO DE BARRANCABERMEJA y MAXEMPLEOS S.A.S	MEDIANTE PROVIDENCIA DEL 22-01-2021 SE NOTIFICA A LA ENTIDAD DEL FALLO DE TUTELA EN EL QUE DECIDE PRIMERO.- NO CONCEDER POR IMPROCEDENTE EL AMPARO A LOS DERECHOS INVOCADOS POR ALELY HERNANDEZ RODRIGUEZ, CONFORME A LO DICHO EN LA PARTE MOTIVA DE ESTA PROVIDENCIA. SEGUNDO.- NOTIFICAR POR EL MEDIO MÁS EXPEDITO ESTA PROVIDENCIA A LAS PARTES Y SE LES HACE SABER QUE DISPONEN DEL TÉRMINO DE TRES (3) DÍAS CONTADOS A PARTIR DEL SIGUIENTE EN QUE RECIBAN LA NOTIFICACIÓN RESPECTIVA PARA IMPUGNAR ESTA DECISIÓN. TERCERO.- REMITIR ESTA ACCIÓN CONSTITUCIONAL A LA CORTE CONSTITUCIONAL PARA SU EVENTUAL REVISIÓN, SI NO FUERE IMPUGNADA.



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 680810070

2	T- 2021-00014-0338	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE	ALFREDO BERRIO SANCHEZ	ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA	MEDIANTE OFICIO NUMERO 2021-00038, EL JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA, ADMINISTRANDO JUSTICIA EN NOMBRE DE LA REPÚBLICA Y POR AUTORIDAD DE LA LEY, ---RESUELVE: ---PRIMERO: CONCEDER LA PROTECCIÓN SOLICITADA POR ALFREDO BERRIO SANCHEZ AGENCIADO POR LA SEÑORA LEONOR SANCHEZ AGUIRRE CONTRA LA ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD ESS Y NUEVA EPS SIENDO VINCULADOS DE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA ESE, SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL DE SANTANDER, MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL-FOSYGA, ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD-ADRES, ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD-ADRES BDU; POR LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE ESTE PROVEÍDO. ---SEGUNDO: ORDENAR A LAS ACCIONADAS ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD ESS Y NUEVA EPS, QUE EN EL TÉRMINO PERENTORIO DE LAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DEL PRESENTE PROVEÍDO PROCEDA A AUTORIZAR EL TRASLADO O MOVILIDAD DEL ACCIONANTE ALFREDO BERRIO SANCHEZ, A LA NUEVA EPS, ORDENANDO DE IGUAL MANERA QUE EN EL MOMENTO EN QUE SE EFECTÚE LA MOVILIDAD ANTE LA NUEVA EPS, ESTA ÚLTIMA A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE LEGAL Y/O QUIEN HAGA SUS VECES, DEBERÁ EN UN TÉRMINO IGUAL, ES DECIR CUARENTA Y OCHO (48) HORAS, PRESTAR LOS SERVICIOS EN SALUD PETICIONARIO, Y GARANTIZAR QUE SEAN DE MANERA INTEGRAL, CONFORME LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA DE LA PROVIDENCIA. ---TERCERO: ADVERTIR A LOS ACCIONADOS QUE LA CONDUCTA QUE SE DESPLIEGUE PARA EL CUMPLIMIENTO DE LO QUE AQUÍ SE ORDENA, DEBE SER COMUNICADA DE INMEDIATO AL JUZGADO PARA TENER UN CONTROL DE SU CUMPLIMIENTO, SO PENA DE INCURRIR EN DESACATO SANCIONABLE CONFORME AL ARTÍCULO 52 DEL DECRETO 2591 DE
---	--------------------	------------------------------	------------------------	---	---



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

						<p>1991. ---CUARTO: NOTIFIQUESE ESTA DECISIÓN A LAS PARTES COMPRENDIDAS EN ESTE ASUNTO, POR EL MEDIO MÁS EXPEDITO, CONFORME A LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 30 DEL DECRETO 2591 DE 1991. ---QUINTO: INFORMAR A LAS PARTES Y DEMÁS INTERVINIENTES EN ESTA ACCIÓN QUE ACOGIENDO LAS MEDIDAS SANITARIAS PREVENTIVAS POR EL COVID-19, SERÁN ATENDIDAS LAS IMPUGNACIONES A ESTA ACCIÓN CONSTITUCIONAL EXCLUSIVAMENTE POR EL CORREO INSTITUCIONAL</p>
--	--	--	--	--	--	--



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

3	T- 68081-4003001-2021-00017-00	JUZGADO 01 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	CARMELINA SIERRA LAGARES	NUEVA EPS. S.A	ESEB	MEDIANTE SENTENCIA DEL 01-02-2021 EL TOGADO NOTIFICA A LA ESEB DEL FALLO EN EL QUE DECIDE PRIMERO. - TUTELAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE PETICIÓN Y A LA SALUD DE LA SEÑORA CARMELINA SIERRA LAGARES, CONFORME A LO EXPUESTO EN EL ACÁPITE MOTIVO. SEGUNDO.- ORDENAR A LA NUEVA E.P.S.-S., POR CONDUCTO DE SU REPRESENTANTE LEGAL, QUE EN EL TÉRMINO DE CUARENTA Y OCHO (48) HORAS SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DE ÉSTA SENTENCIA, EMITA RESPUESTA DE FONDO A LA PETICIÓN ELEVADA EL 09 DE SEPTIEMBRE DE 2020 POR LA SEÑORA CARMELINA SIERRA LAGARES, HACIENDO ENTREGA DE SU HISTORIA CLÍNICA EN LOS TÉRMINOS INDICADOS EN EL ART. 08 DE LA RESOLUCIÓN 113 DEL 21 DE ENERO DE 2021 DEL MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL, EFECTUANDO LA DEBIDA NOTIFICACIÓN DE LA MISMA A LA DIRECCIÓN INDICADA EN EL DERECHO DE PETICIÓN POR LA PARTE ACCIONANTE. TERCERO. - ORDENAR A LA SECRETARIA DE SALUD DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA, QUE UNA VEZ LA ACCIONANTE ALLEGUE LA CORRESPONDIENTE SOLICITUD CON EL LLENO DE LOS REQUISITOS, DE SER EL CASO PROCEDAN A TRAMITAR Y OTORGAR LA CORRESPONDIENTE CERTIFICACIÓN DE DISCAPACIDAD, SEGÚN LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA. CUARTO. - ORDENAR A LA JUNTA REGIONAL DE CALIFICACIÓN DE INVALIDEZ DE SANTANDER QUE UNA VEZ LA ACCIONANTE ALLEGUE LA CORRESPONDIENTE SOLICITUD CON EL LLENO DE LOS REQUISITOS, DE SER EL CASO PROCEDAN A TRAMITAR Y OTORGAR LA CORRESPONDIENTE CALIFICACIÓN DE PÉRDIDA DE CAPACIDAD LABORAL, SEGÚN LO EXPUESTO EN LA PARTE MOTIVA
---	--------------------------------	---	--------------------------	----------------	------	--



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

4	T- 2021-00034-00	JUZ GAD O 3 CIVI L MUN ICIP AL DE BAR RAN CAB ERM EJA	DORA ENEYDA CORREA MOLINA	COMPARTA EPS-S	ESEB	EL DIA 05 DE FEBRERO DEL AÑO 2021 EL JUEZ DECIDE PRIMERO: TUTELAR LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES FUNDAMENTALES A LA SALUD Y A LA VIDA DIGNA DE LA SEÑORA DORA ENEYDA CORREA MOLINA IDENTIFICADA CON LA CÉDULA DE CIUDADANÍA NO 21.931.197 DE PUERTO BERRIO, POR LAS RAZONES EXPUESTAS EN LA ANTERIOR PARTE MOTIVA. SEGUNDO: ORDENAR AL REPRESENTANTE LEGAL Y/O DIRECTOR DE COMPARTA EPSS O QUIEN HAGA SUS VECES QUE EN EL TÉRMINO DE CUARENTA Y OCHO HORAS (48) CONTADOS A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN QUE DE LA PRESENTE PROVIDENCIA SE LE HAGA, PROCEDAN, SI AÚN NO LO HUBIERE HECHO, AUTORIZAR Y/O ASUMIR EL SUMINISTRO DE ALIMENTACIÓN; TRANSPORTE (BARRANCABERMEJA – BUCARAMANGA - BARRANCABERMEJA), O A LA CIUDAD A LA QUE LA REMITAN Y SU ACOMPAÑANTE EN CASO QUE LO REQUIERA, QUE INCLUYA EL TRANSPORTE INTERNO, ES DECIR DENTRO DE LA CIUDAD DE REMISIÓN DE LA PACIENTE DORA ENEYDA CORREA MOLINA, HOSPEDAJE EN CASO QUE LO REQUIERA, PARA OBTENER ATENCIÓN EN SALUD QUE REQUIERA PARA EL TRATAMIENTO Y MANEJO DE LA PATOLOGÍA QUE PADECE "CATARATA, NO ESPECIFICADA, OTROS TRASTORNOS DE LA REFRACCION, PRESENCIA DE LENTES INTRAOCULARES OJO DERECHO", CUANDO NO SEA FACTIBLE PRESTAR LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA, INCLUYENDO LAS CITAS QUE PREVIAMENTE SE ENCUENTRAN AGENDADAS, CONFORME LO ANTES EXPUESTO TERCERO: NO SE ACCEDE EN ESTA ACCIÓN AL TRATAMIENTO INTEGRAL EN RAZÓN A QUE YA HABÍA SIDO AMPARADO EN ACCIÓN DE TUTELA TRAMITADA EN ESTE MISMO JUZGADO MEDIANTE FALLO DEL 5 DE NOVIEMBRE DE 2020 RADICADO BAJO EL NÚMERO 2020-462 (INTERNO 20-179) Y QUE FUERE CONFIRMADA POR EL JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANCABERMEJA EN DECISIÓN DEL 11 DE DICIEMBRE DE 2020
---	------------------	--	------------------------------------	-------------------	------	---



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

5	T- 2021-00020-00 (RAD. INT. 2021-00007-00)	JUZ GAD O 3 CIVI L MUN ICIP AL DE BAR RAN CAB ERM EJA	PABLO MARTOINEZ AREVALO	COOMEVA ESP-S	ESEB	EL DIA 01 DE FEBRERO DE 2021 EL TOGADO EMITE FALLO EN EL QUE DECIDE PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE LA ACCIÓN DE TUTELA INTERPUESTA POR PABLO MARTINEZ AREVALO CONTRA COOMEVA EPS SIENDO VINCULADOS DE MANERA OFICIOS HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO ESE, UNIDAD CLINICA LA MAGDALENA SAS, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA ESE, SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL DE SANTANDER, MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL-FOSYGA, ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD-ADRES, FAMISANAR EPS, POR LAS RAZONES EXPUESTAS EN LA ANTERIOR PARTE MOTIVA. --- SEGUNDO: NOTIFIQUESE ESTA DECISIÓN A LAS PARTES COMPRENDIDAS EN ESTE ASUNTO, POR EL MEDIO MÁS EXPEDITO, CONFORME A LO PREVISTO EN EL ARTÍCULO 30 DEL DECRETO 2591 DE 1991. ---TERCERO: INFORMAR A LAS PARTES Y DEMÁS INTERVINIENTES EN ESTA ACCIÓN QUE ACOGIENDO LAS MEDIDAS SANITARIAS PREVENTIVAS POR EL COVID-19, SERÁN ATENDIDAS LAS IMPUGNACIONES A ESTA ACCIÓN CONSTITUCIONAL EXCLUSIVAMENTE POR EL CORREO INSTITUCIONAL
6	T- 2021-0001-00	JUZ GAD O 7 PEN AL MUN ICIP AL CON FUN CIO N DE GAR ANT IAS DE BUC ARA MAN GA	YMA JOHANA ROJAS LOZADA	ESEB	FAMISANAR EPS	EL JUZGADO EL 19 DE ENERO DEL AÑO 2021 PROFIERE SENTENCIA ORDENANDO PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE LA ACCIÓN DE TUTELA INTERPUESTA POR YMA JOHANNA ROJAS LOZADA EN CONTRA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DE BARRANCABERMEJA CON VINCULACIÓN DE OFICIO CONTRA FAMISANAR E.P.S. SEGUNDO: NO ENDILGAR RESPONSABILIDAD ALGUNA A LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DE BARRANCABERMEJA Y FAMISANAR E.P.S, TODA VEZ QUE NO SE AVIZORA VULNERACIÓN ALGUNA DE DERECHO FUNDAMENTAL DE LA ACCIONANTE.



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

7	T- 2021-00090-00	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	AIDED PEÑA PEREZ	NUEVA EPS-SUBSIDIADO Y CLÍNICA MEDYSER IPS	ESEB	EL JUZGADO MEDIANTE PROVIDENCIA DEL 5 DE MARZO DE 2021 RESUELVE PRIMERO: CONCEDER LA ACCIÓN DE TUTELA PROMOVIDA POR AIDED PEÑA PEREZ COMO A.O. DE GUSTAVO PEREZ CONTRA NUEVA EPS-S Y MEDYSER IPS, DILIGENCIAS A LAS CUALES SE VINCULÓ DE FORMA OFICIOSA A EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, HOSPITAL PSIQUIATRICO SAN CAMILO E.S.E., CLINICA SAN NICOLAS LTDA, IDÍME, ADRES, SECRETARIA LOCAL DE SALUD DE BARRANCABERMEJA, SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD DE SANTANDER, POR LAS RAZONES ANTERIORMENTE EXPUESTAS. SEGUNDO: ORDENAR A NUEVA EPS-S QUE EN EL TÉRMINO MÁXIMO DE CINCO (5) DÍAS SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DE ESTA PROVIDENCIA, PROCEDA A PROGRAMAR EL PROCEDIMIENTO MÉDICO; VITRECTOMÍA POSTERIOR MÁS RETINOPEXIA MÁS SILICON MÁS FACO MÁS LIO EN EL OJO IZQUIERDO AL PACIENTE GUSTAVO PEREZ, CUYA REALIZACIÓN REALIZARSE EN EL TÉRMINO MÁXIMO DE QUINCE (15) DÍAS SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DE ESTA DECISIÓN. TERCERO: ORDENAR A NUEVA EPS-S QUE AUTORICE, BRINDE Y CANCELE LOS COSTOS CORRESPONDIENTES A VIATICOS (TRANSPORTE INTERMUNICIPAL, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN) PARA EL SEÑOR GUSTAVO PEREZ Y UN ACOMPAÑANTE SIEMPRE Y CUANDO EL MÉDICO TRATANTE ESTABLEZCA LA NECESIDAD DE ÉSTE, CADA VEZ QUE REQUIERA UN SERVICIO DE SALUD EN UNA CIUDAD DIFERENTE A BARRANCABERMEJA, CON OCASIÓN DEL DIAGNÓSTICO CATARATA DE OJO IZQUIERDO. ASÍ MISMO SE ACLARA QUE EL ALOJAMIENTO PODRÁ BRINDARSE EN UN HOGAR DE PASO QUE PARA EL EFECTO TENGA DISPUESTO LA EPS. CUARTO: ORDENAR A NUEVA EPS-S EXONERAR DE TODO PAGO POR CUALQUIER CONCEPTO DEL SERVICIO QUE SE BRINDE PARA ATENDER LA CONDICIÓN DE GUSTAVO PEREZ. HERMANO EN MATERIA DE SALUD, COPAGOS, O CUOTAS DE RECUPERACIÓN O RECOBROS. QUINTO: NEGAR LAS DEMÁS PRETENSIONES DE LA TUTELA, POR LAS RAZONES
---	------------------	--	------------------	--	------	---



**Empresa Social del Estado
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

						<p>EXPUESTAS. SEXTO: DESVINCULAR DE LA PRESENTE ACCIÓN A MEDYSER IPS, UNIDAD CLÍNICA MAGDALENA S.A.S., SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD LOCAL, SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DE SANTANDER Y ADMINISTRADORA ADRES, POR LAS RAZONES EXPUESTAS.</p>
--	--	--	--	--	--	---



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

8	T- 68081- 4003001-2021- 00085-00	JUZ GAD O 1 CIVI L MUN ICIP AL DE BAR RAN CAB ERM EJA	CLAUDIA PATRICIA BECERRA LOBO	NUEVA EPS- S.A	ESEB	EL JUZGADO PROFIRIÓ EL 3 DE MARZO DE 2021 FALLO EN EL QUE DECIDE PRIMERO.- TUTELAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES A LA VIDA, SALUD Y SEGURIDAD DE LA SEÑORA CLAUDIA PATRICIA BECERRA LOBO, QUE HAN SIDO VULNERADOS POR NUEVA E.P.S., CONFORME A LO EXPUESTO EN LAS CONSIDERACIONES DE ÉSTE FALLO. SEGUNDO.- ORDENAR AL REPRESENTANTE LEGAL DE NUEVA E.P.S., QUE DENTRO DE LAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS, SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DE ÉSTA PROVIDENCIA Y CONFORME A SU MOTIVACIÓN, PROCEDA A DISPONER QUE EN FORMA DIRECTA O PREVIA, ASUMA LOS GASTOS QUE GARANTICEN EL TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE LA SEÑORA CLAUDIA PATRICIA BECERRA LOBO A LA CIUDAD EN QUE DEBA RECIBIR LA ATENCIÓN MÉDICA ORDENADA, ESTO ES LA PRÁCTICA DE LA RESONANCIA MAGNETICA DE ORBITAS, ACIDO GADOTERICO (OXIDO DE GADOLINIO) 20 246G (SOLUCION INYECTABLE), RESONANCIA MAGNETICA DE CEREBRO Y CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR ESPECIALISTA EN NEUROLOGÍA, JUNTO CON UN ACOMPAÑANTE EN RAZÓN A SU DIAGNÓSTICO. Y EN EL EVENTO DE TENER QUE PERMANECER ALLÍ POR MÁS DE UN (1) DÍA, SEGÚN LAS DISPOSICIONES DEL GALENO TRATANTE Y PARA LA PRÁCTICA DE LA RESONANCIA MAGNETICA DE ORBITAS, ACIDO GADOTERICO (OXIDO DE GADOLINIO) 20 246G (SOLUCION INYECTABLE), RESONANCIA MAGNETICA DE CEREBRO Y CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR ESPECIALISTA EN NEUROLOGÍA, TAMBIÉN LO CONCERNIENTE A SU ALOJAMIENTO Y EL DEL ACOMPAÑANTE. TODO ELLO, PREVIA PRESENTACIÓN DE LAS ÓRDENES MÉDICAS ANTE LA ENTIDAD Y HASTA TANTO CAMBIEN LAS SITUACIONES ECONÓMICAS DE LA PACIENTE. TERCERO.- NEGAR LOS GASTOS DE ALIMENTACIÓN Y MOVILIZACIÓN DENTRO DE LA OTRA MUNICIPALIDAD, SEGÚN LO DICHO EN LA PARTE MOTIVA CUARTO.- DESVINCULAR A LA ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
---	--	--	--	-------------------	------	--



**Empresa Social del Estado
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

						(ADRES), MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL -FOSYGA-, I.P.S. FUNDACIÓN OFTALMOLÓGICA DE SANTANDER, VG Y AT, FORPRESALUD I.P.S. S.A.S., E.S.E. BARRANCABERMEJA
9	T-68081400400220210001200	JUZGADO 2 PENAL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	JAVIER GUTIERREZ DE LA CRUZ	FAMISANAR EPS	ESEB	EL JUZGADO MEDIANTE OFICIO PROVIDENCIA DEL 16 DE FEBRERO DE 2021 NOTIFICA EL FALLO DE TUTELA PROFERIDO EN EL QUE DECIDE NEGAR LA ACCION DE TUTELA PROPUESTA POR EL ACCIONANTE.



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

10	T- 68081-4003001-2021-00084-00	JUZGADO 01 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	LUIS ENRIQUE ARDILA	NUEVA EPS-S	ESEB	EL JUZGADO MEDIANTE PROVIDENCIA DEL 2 DE MARZO DE 2021 NOTIFICA EL FALLO DE TUTELA PROFERIDO EN EL QUE DECIDE PRIMERO.- NO TUTELAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS EN LA ACCIÓN DE TUTELA PROPUESTA POR EL SEÑOR LUIS ENRIQUE ARDILA CONTRA NUEVA E.P.S. S.A
11	T- 68081400400220210001800	JUZGADO 02 PENAL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	OSCAR URIBE MORA	NUEVA EPS-S	ESEB	EL JUZGADO EMITE SENTENCIA EL DÍA 01 DE MARZO DE 2021 EN EL QUE ORDENA ACEPTAR EL DESITIMIMIENTO PRESENTADO POR EL ACCIONANTE RESPECTO DE LA ACCION DE TUTELA INTERPUESTA CONTRA LA NUEVA EPS-S



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

12	T- 2021-00039	JUZGADO 07 CIVIL MUNICIPAL DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE BUCARAMANGA	OMAR ANTONIO RICARDO SERNA	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE DESARROLLO INTEGRAL (COOSALUD)	ESEB	EL JUZGADO EL 08 DE ABRIL DE 2021 EMITE FALLO EN EL QUE ORDENA PRIMERO: CONCÉDASE EL AMPARO CONSTITUCIONAL A LOS DERECHOS FUNDAMENTALES A LA VIDA, LA SALUD Y LA SEGURIDAD SOCIAL EN CABEZA DEL SEÑOR OMAR ANTONIO RICARDO SERNA EN CONTRA DE COOSALUD EPS.S, POR LO EXPUESTO. SEGUNDO. COMO CONSECUENCIA DE LO ANTERIOR, ORDÉNESE AL REPRESENTANTE LEGAL DE COOSALUD EPS.S, QUE EN ADELANTE A LA NOTIFICACIÓN DE ESTE FALLO DE TUTELA HAGA LAS GESTIONES ADMINISTRATIVAS NECESARIAS PARA ASEGURAR EL TRANSPORTE/ALIMENTACIÓN/HOSPEDAJE DEL SEÑOR OMAR ANTONIO RICARDO SERNA Y UN ACOMPAÑANTE PARA ACUDIR A SUS CITAS MÉDICAS Y/O PROCEDIMIENTOS EN LA CIUDAD DE BUCARAMANGA QUE SEAN O HAYAN SIDO PRESCRITOS POR EL MÉDICO TRATANTE PARA ENFRENTAR SU DIAGNÓSTICO ACTUAL: CÁNCER DE PRÓSTATA METASTÁSICO. TERCERO: ORDÉNESE AL REPRESENTANTE LEGAL DE COOSALUD EPS.S QUE LE BRINDE LA ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL QUE REQUIERE EL SEÑOR OMAR ANTONIO RICARDO SERNA DE ACUERDO AL DIAGNOSTICO QUE PADECE: CÁNCER DE PRÓSTATA METASTÁSICO.Y DE CONFORMIDAD CON LAS PRESCRIPCIONES DE SU MÉDICO TRATANTE.
----	---------------	--	----------------------------	---	------	--



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

13	T- 2021-00055-0767	JUZ GAD O 3 CIVI L MUN ICIP AL DE BAR RAN CAB ERM EJA	KATHERINE RODRIGUEZ PACHECO	FAMISANAR EPS-S	ESEB	MEDIANTE PROVIDENCIA DEL 29 DE ABRIL DE 2021 EL JUZGADO NOTIFICA A LA ESEB EL FALLO EMITIDO EN EL QUE DECIDE PRIMERO: TUTELAR LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES FUNDAMENTALES A LA SALUD, LA VIDA Y SEGURIDAD SOCIAL, A LA VIDA EN CONDICIONES DIGNAS DEL MENOR JHONNAYKER RODRIGUEZ PACHECO REPRESENTADO EN ESTA ACCIÓN POR SU PROGENITORA KATHERINE RODRIGUEZ PACHECO, POR LAS RAZONES EXPUESTAS EN LA ANTERIOR PARTE MOTIVA. --- SEGUNDO: ORDENAR AL REPRESENTANTE LEGAL Y/O GERENTE DE FAMISANAR EPSS, EN COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES CON LAS QUE TENGA CONVENIO, QUE EN QUE EN EL TÉRMINO DE CUARENTA Y OCHO HORAS (48) CONTADOS A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN QUE DE LA PRESENTE PROVIDENCIA SE LE HAGA, PROCEDAN, SÍ AÚN NO LO HUBIERE HECHO, A BRINDAR, AUTORIZAR Y/O ASUMIR EL SUMINISTRO DE VIÁTICOS, TRANSPORTE (BARRANCABERMEJA – BUCARAMANGA- BARRANCABERMEJA), O A LA CIUDAD A LA QUE REMITAN AL NIÑO, ALIMENTACIÓN, HOSPEDAJE (EN CASO DE QUE LO REQUIERA) ASÍ COMO EL TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DENTRO DE LA CIUDAD DE REMISIÓN DE LA ACCIONANTE, PARA OBTENER ATENCIÓN EN SALUD QUE REQUIERE PARA EL TRATAMIENTO Y MANEJO DE LA PATOLOGÍA QUE PADECE "SINDROME NEFROTICO" TENIENDO EN CUENTA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO LO ESTABLECIDO EN EL ART. 153 DE LA LEY 100 DE 1993, ES DECIR SE GARANTICE SU CANTIDAD, OPORTUNIDAD CALIDAD, Y EFICIENCIA
14	T- 2021-00072-0937	JUZ GAD O 3 CIVI L MUN ICIP AL DE BAR RAN CAB ERM EJA	PEDRO GARCIA AVENDAÑO	NUEVA EPS-S	ESEB	EL JUZGADO MEDIANTE PROVIDENCIA DEL DIA 31 DE MAYO DE 2021 EL TOGADO DECIDE CONCEDER PARCIALMENTE LA ACCIÓN DE TUTELA INTERPUESTA POR EL ACCIONANTE CONTRA LA NUEVA EPS.



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

15	T- 2021-00087-1127	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEDIA	MARIA PAZ PEREZ ARDILA	JINETT LUNA	ESEB	EL DIA 29 DE JUNIO DEL AÑO 2021 EL JUZGADO EMITIO SENTENCIA DENTRO DEL TRAMITE DE TUTELA EN EL QUE ORDENO PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE LA ACCIÓN DE TUTELA INSTAURADA POR LA SEÑORA MARIA PAZ PEREZ ARDILA EN NOMBRE DE LA SEÑORA ANA CLARA ARDILA GONZALEZ, CONTRA LA SEÑORA JINETH LUNA, CONFORME A LO EXPUESTO EN LA ANTERIOR PARTE MOTIVA.
16	T- 68081-4003001-2021-00346-00	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEDIA	LILIANA ASTRID VILLANUEVA RINCÓN	NUEVA EPS-S	ESEB	MEDIANTE PROVIDENCIA DEL 7 DE JULIO DE 2021, EL TOGADO ORDENA PRIMERO: CONCEDER EL AMPARO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES SOLICITADOS POR LILIANA ASTRID VILLANUEVA RINCÓN EN CONTRA DE NUEVA EPS-S, POR LAS RAZONES EXPUESTAS EN LA PARTE MOTIVA DE ESTA PROVIDENCIA. SEGUNDO: ORDENAR A LA NUEVA EPS-S QUE DENTRO DE LAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DE ESTA PROVIDENCIA, REALICE LAS DILIGENCIAS NECESARIAS PARA GARANTIZAR EL TRANSPORTE DE LA SEÑORA LILIANA ASTRID VILLANUEVA RINCÓN DESDE EL DISTRITO DE BARRANCABERMEDIA HACIA EL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA Y VICEVERSA, CON EL FIN DE RECIBIR LA ATENCIÓN MÉDICA PRESCRITA POR SUS MÉDICOS TRATANTES POR EL DIAGNÓSTICO MIGRAÑA SIN AURA [MIGRAÑA COMUN], ESTO ES, PARA LA PRÁCTICA DE LA RESONANCIA MÁGNÉTICA NUCLEAR DE CEREBRO, CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR ESPECIALISTA EN NEUROLOGÍA, Y CONSULTA ESPECIALIZADA POR OFTALMOLOGÍA, ASÍ COMO PARA LOS DEMÁS SERVICIOS MÉDICOS CUYA PRESTACIÓN DEBA BRINDARSE EN LUGAR DIFERENTE AL DE SU RESIDENCIA



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

17	T- 68081-4003001-2021-00319-00	JUZ GAD O 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	SADYS LILIANA ESPAÑA PACHECO	NUEVA EPS-S	ESEB	EL TOGADO EL 21 DE JUNIO DEL 2021 EMITIO SENTENCIA DENTRO DEL TRÁMITE EN LA QUE ORDENO PRIMERO: CONCEDER EL AMPARO DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES SOLICITADOS POR SADYS LILIANA ESPAÑA PACHECO EN REPRESENTACIÓN DE SU HIJA ALBA PATRICIA CONTRERAS ESPAÑA CONTRA NUEVA EPS, POR LAS RAZONES EXPUESTAS EN LA PARTE MOTIVA DE ESTA PROVIDENCIA. SEGUNDO: ORDENAR A LA NUEVA EPS QUE DENTRO DE LAS CUARENTA Y OCHO (48) HORAS SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DE ESTA PROVIDENCIA, REALICE LAS DILIGENCIAS NECESARIAS QUE GARANTICEN EL TRANSPORTE DE LA MENOR ALBA PATRICIA CONTRERAS ESPAÑA Y DE SU ACOMPAÑANTE, CON EL FIN DE ACUDIR A LA CIUDAD DE BUCARAMANGA A LA CONSULTA MÉDICA POR LA ESPECIALIDAD DE OFTALMOLOGÍA PROGRAMADA PARA EL 29 DE JUNIO DE 2021, ASÍ COMO A LOS DEMÁS SERVICIOS MÉDICOS QUE ORDENE SU MÉDICO ESPECIALISTA TRATANTE CON OCASIÓN DE DICHA VALORACIÓN, SIEMPRE QUE PARA SU PRÁCTICA TENGA QUE DESPLAZARSE A UN MUNICIPIO DIFERENTE AL DE SU RESIDENCIA.
18	T- 68081-4003001-2021-00366-00	JUZ GAD O 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	FLOR MARIA CARDENAS HERNANDEZ	ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA y AGUAS DE BARRANCABERMEJA S.A. E.S.P.,	ESEB	NEGAR LA ACCION DE TUTELA INTERPUESTA POR FLOR MARIA CARDENAS HERNANDEZ EN CONTRA AGUAS DE BARRANCABERMEJA FECHA 16 DE JULIO DE 2021

Durante el primer semestre de 2021 se recibieron doce (18) tutelas, las cuales todas fueron resueltas y tramitadas por la Entidad. Dentro de las acciones de tutela relacionadas en el informe los despachos judiciales han vinculado de oficio a la ESEB, en este sentido, los motivos generales por los que las personas interponen este tipo de acciones frente a las EPS son los siguientes: (A) lograr las garantías constitucionales y la protección de sus derechos fundamentales, (B) atención integral en salud, (C) autorización de medicamentos y continuidad de los mismos según sea el caso, (D) autorización de citas médicas con especialistas y (E) reconocimiento y pago de viáticos para traslado, como responsables del aseguramiento de sus usuarios; entonces frente a las pretensiones realizadas por los



accionantes a las EPS, como obligados a garantizar el aseguramiento de sus afiliados de conformidad con lo establecido y consignado en las leyes 100 de 1993 y 715 de 2001, lo que resulta del completo interés del accionado, entonces, se tiene que, la ESEB, al proyectar la respuesta a la vinculación oficiosa dentro de los tramites de tutela, se solicita la desvinculación dentro del trámite por ausencia de legitimación en la causa por pasiva, de los cuales es desvinculada.

CAPACITACIONES A USUARIOS Y FUNCIONARIOS PARA EL PRIMER SEMESTRE 2021

	NUMERO DE CAPACITADOS	NUMERO DE CAPACITACIONES	CENTROS DE SALUD	TEMAS
USUARIOS	655	32	Danubio, Cardales, Floresta, CDV, Castillo, Campin, Llanito, Fortuna, Farmacia, Centro y los atendidos en SIAU que registraron correo electrónico	Socializar a usuarios y usuarias de la ESEB, los derechos y deberes en salud para asegurar la comprensión y cumplimiento de los mismos, garantizando un proceso de atención centrado en la humanización del servicio.
FUNCIONARIOS	170	12	Sede Administrativa, Danubio, Floresta, Cardales, CDV, Campin, Llanito y Castillo, Fortuna, Centro y Farmacia Nota: en el plan de capacitaciones estaba Versalles y Progreso ya no funcionan	Retroalimentar en los funcionarios los derechos y deberes, y el proceso de participación social para garantizar un servicio que genere confianza institucional.



**CAPACITACIONES A LA ASOCIACION DE USUARIOS DURANTE EL
PRIMER SEMESTRE 2021**

OBJETIVO	ACTIVIDADES	SOPORTES
Socializar la información con la asociación de usuarios vigente	<p>1. Programación de las reuniones mensuales</p> <p>2. Socialización de información del proceso de elección del representante de los usuarios a Junta directiva, socialización del nuevo representante de los usuarios ante junta directiva de la ESEB.</p> <p>Socialización evento de capacitación de deberes y derechos adelantado por la Supersalud.</p> <p>Socialización evento de Rendición de cuentas programado para el 11 de Junio de 2021.</p> <p>Envío de link para participar con preguntas e inquietudes a la realización en vivo de la audiencia de rendición de cuentas a realizarse en fecha 11 de junio de 2021.</p> <p>3. Remisión de informes de gestión y participación social de cada mes del I Semestre 2021.</p>	<p>-Acta programación reunión mensual</p> <p>-Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de información</p> <p>-Actas socializadas en la página web institucional</p> <p>- Plan Detallado de Trabajo mensual</p>

**MECANISMO DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - PASS PRIMER
SEMESTRE 2021**

INSTANCIAS	ACCION/ACTIVIDAD	SOPORTE/ EVIDENCIA	FORTALEZA	DEBILIDAD
Comité de Ética Hospitalaria	Se realiza comité de ética los tres meses correspondientes del I Trimestre con integrantes de la parte administrativa de la ESEB y en el mes de Enero con la presencia de los usuarios y febrero y marzo la no presencia de miembros de la Asociación de Usuarios, se da informe PQRD mes de cada mes I semestre 2021 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta en la página web link comité de ética.	Actas de Reunión I semestre 2021 socializada en la página web institucional	Información socializada	No asistencia de todos los miembros del comité



PORCENTAJE DE SATISFACCION

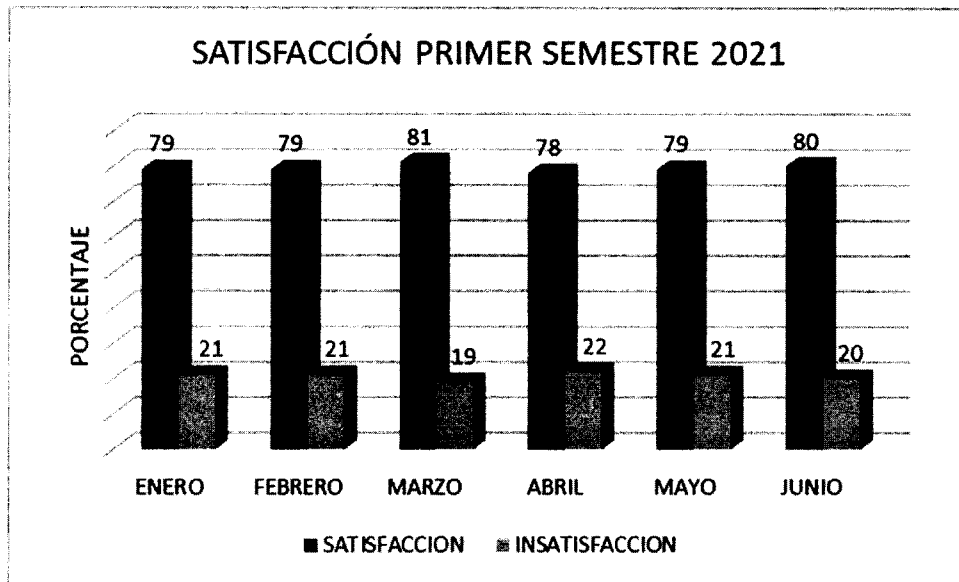
Durante el primer semestre de 2021 (Enero a Junio), se aplicaron 2.200 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos etarios diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

MESES	NUMERO DE ENCUESTAS	SATISFACCION	%	INSATISFACCION	%
ENERO	415	328	79	87	21
FEBRERO	450	354	79	96	21
MARZO	460	370	81	90	19
ABRIL	430	335	78	95	22
MAYO	410	325	79	85	21
JUNIO	425	341	80	84	20
TOTAL	2.590	2.059	79	537	21

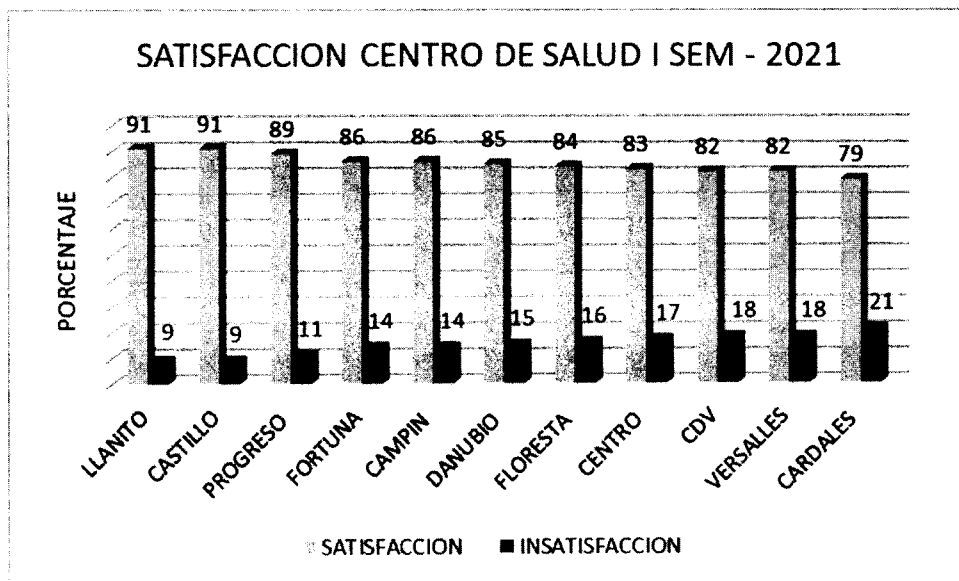
De acuerdo a la estimación de la meta del indicador establecido por la ESEB que es el 90% (meta establecida por la entidad), se observa que el resultado obtenido en el periodo, no cumple con la meta, siendo del 79%, una variación en disminución del 6%.

SEMESTRE ANTERIOR (II SEM 2020)	SEMESTRE ACTUAL (I SEM 2021)	MISMO SEM VIGENCIA ANTERIOR (I SEM 2020)
85%	79%	85%

Se evidencia que el mes con más insatisfacción por parte del usuario fue el mes de Abril 2021. El género femenino tiene una participación de 1.696 usuarios (65%) a lo cual corresponde una satisfacción del 83% y el género masculino de 894 (35%) con una satisfacción por parte de este género del 72%.

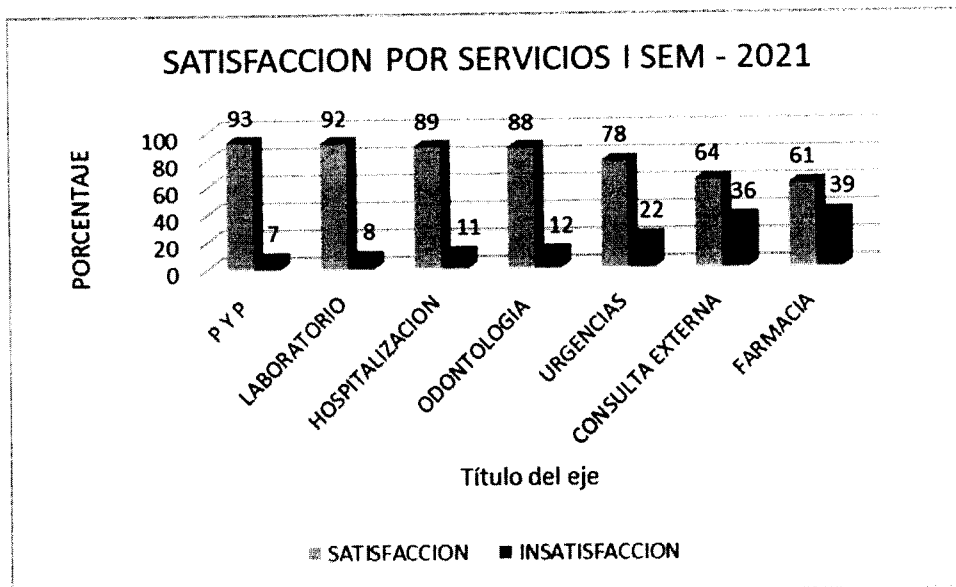


Durante el primer semestre de la vigencia 2021, los centros de salud con mayor satisfacción para los usuarios encuestados fueron el centro de salud llanito, castillo y el centro de salud con mayor insatisfacción fue el centro de salud cardales con un 21%. Lo que evidencia que, aunque algunos centros de salud no cumplen con la infraestructura esperada, es de mayor impacto la falta de calidez por parte de nuestro talento humano, lo cual se retroalimenta con los respectivos jefes.





Los servicios con mayor satisfacción por parte de los usuarios son promoción y prevención, laboratorio y los servicios con menor satisfacción son farmacia y consulta externa, lo cual es coherente con la información consolidada en las PQRSD. Los usuarios refieren la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos y en el servicio de consulta externa. De lo anterior fueron notificadas las partes implicadas, tomando acciones de mejora.



A continuación, se relacionarán algunos indicadores que miden la gestión operativa y administrativa con respecto a la prestación de los servicios de salud en la Empresa Social del Estado Barrancabermeja:

INDICADOR	META INDICADOR ESEB	RESULTADO I SEMESTRE 2021	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	79%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 11%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	84%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN DEL 6%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 72%. FEMENINO 83%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO ASMETSA: 84%, MENOR RESULTADO NUEVA EPS 76%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 90%, MENOR RESULTADO FARMACIA 62%, CDV 73%	SÓLO CUMPLEN CON LA META EL CENTRO DE SALUD LLANITO. LOS DEMÁS CENTROS ESTÁN POR DEBAJO DEL INDICADOR



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYORES RESULTADOS P Y P 93% y LABORATORIO 92%	SÓLO CUMPLE P Y P y LABORATORIO, LOS DEMÁS RESULTADOS ESTÁN POR DEBAJO
ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS URGENCIAS: DE ACUERDO A CLASIFICACIÓN DEL TRIAGE	SERVICIO CON MAYOR OPORTUNIDAD SERVICIOS DE URGENCIAS NO CUMPLEN LAS EXPECTATIVAS CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS	LA ACCIÓN INMEDIATA A RECLAMOS INTERPUESTOS POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS FUE RESOLVER LA SITUACIÓN GESTIONANDO CON EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y SE LES DIO LA CITA. DE IGUAL MANERA, SE REMITIÓ PLAN DE MEJORAMIENTO A LAS ÁREAS INVOLUCRADAS PARA LO PERTINENTE. REPRESENTANTE DE DARSALUD ASUME EL COMPROMISO DE RETROALIMENTAR EN EL PERSONAL DE URGENCIAS EL GARANTIZAR LA ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN
IMPACTO DE CAPACITACIONES EN DEBERES Y DERECHOS	90%	91%	CUMPLE CON LA META ESTABLECIDA

Con lo anterior se debe hacer seguimiento a todas las inconformidades identificadas por parte de nuestros usuarios tomando acciones preventivas y/o correctivas orientadas siempre al mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud por parte de la Empresa Social del Estado Barrancabermeja.

DIANA MIELNA LEON ANTELIZ

Jefe Oficina Asesora de Control Interno