

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – AGOSTO 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 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) AGOSTO 2020

1.2 Medio de recepción PQRDS-F AGOSTO 2020

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F AGOSTO 2020

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	31	65
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	2	4
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	15	31
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	0	0
TOTAL USUARIOS		48	100

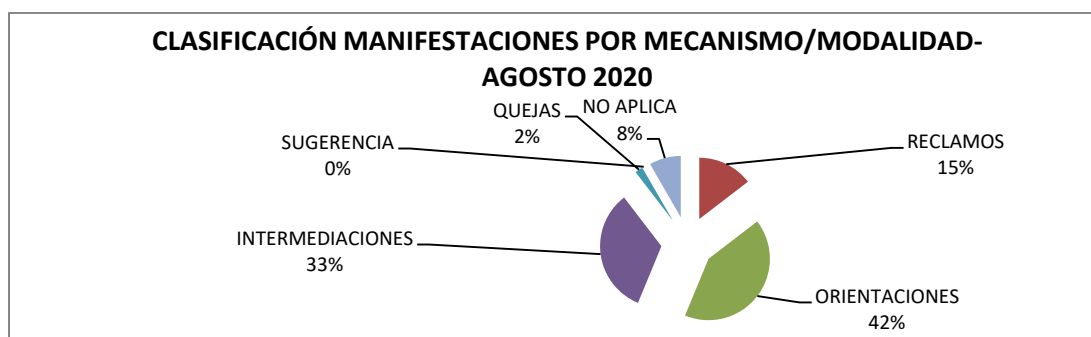
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.2.1 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F AGOSTO 2020

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad Pqrds-f AGOSTO 2020

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	1	2
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	7	15
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	0	0
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	20	42
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	16	33
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	0	0
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	0	0
PETICIÓN	Derecho de toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes información y o consulta, de interés general o particular	0	0
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	4	8
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		48	100

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



1.2.2 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS AGOSTO 2020
 Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES AGOSTO 2020

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	1	0	0	4	3	0	0	0	8	17
COMPARTA	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3	6
COOSALUD	0	0	0	0	1	5	0	0	0	6	13
NO IDENTIFICA	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3	6
FAMISANAR	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
MEDIMAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	0	4	0	0	12	6	0	2	1	25	52
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
SANITAS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	7	0	0	20	16	0	4	01	48	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU

1.2.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO
 Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO AGOSTO 2020

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	4	2	0	0	0	7	15
CONSULTA EXTERNA	0	3	0	0	7	14	0	0	0	24	50
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	2	0	0	2	0	0	0	1	5	10
P Y P	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	4
URGENCIAS	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	4
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LABORATORIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
ENFERMERIA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	2	0	0	4	0	6	12
TOTAL	0	7	0	0	20	16	0	4	1	48	100

Fuente: Formato registro diario de atención

1.2.4 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD
 Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD AGOSTO 2020

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	SUGERENCIA	TOTAL	%
CAMPIN	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	4
CARDALES	0	1	0	0	0	2	3	0	0	6	13
CASTILLO	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	6
CDV	0	0	0	0	0	0	7	0	0	7	15
CENTRO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
DANUBIO	0	3	0	0	0	1	1	0	0	5	11
FLORESTA	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	6
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRESO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	1	2	0	0	0	3	0	1	0	6	13
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	4	2	0	0	7	15
VERSALLES	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
NO APLICA	0	0	0	0	4	3	0	0	0	7	15
TOTAL	1	7	0	0	4	20	16	1	0	48	100

Fuente: Formato registro diario de atención

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION AGOSTO 2020

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D-F ORIENTACION / INTERMEDIACION AGOSTO 2020

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	2	0	0	18	11	0	2	0	33	69
DE 1 A 5 DIAS	1	4	0	0	2	4	0	2	0	13	27
DE 6 A 10 DIAS	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	4
DE 11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	7	0	0	20	16	0	0	0	48	100

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (JULIO 2020)	MES ACTUAL (AGOSTO 2020)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- AGOSTO 2019
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRS-D-F	MENOS DE 15 DÍAS	2.9	1	2.7 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		7	8	24

La tendencia es al aumento en el número de quejas y reclamos con relación al mes inmediatamente anterior y a la disminución comparado con el mismo periodo del año anterior. En lo referente al tiempo de respuesta se evidencia Disminución en días de resolución con relación al mes anterior y al mismo periodo año anterior.

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

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos AGOSTO 2020

TIPO DE PQRS-D	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	NUEVA EPS / FARMACIA	FARMACIA	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 RATA C 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	CORREO@	LA ENTIDAD MEDIANTE OFICIO DE SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO ESE-SA-038-20 RESPUESTA A LA USUARIA	9 DÍAS	NO APLICA

			<p>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</p>				
RECLAMO	DANUBIO/ NO IDENTIFIC A	URGE NCIAS	<p>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 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. ES TOY CANSADA DE PEDIR CITA MÉDICA Y NINGÚN PUESTGO DE SALUD ME HA ATENDIDO EL LLAMADO</p>	CORREO@	<p>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 CONFIRMA EN BASE DE DATOS, ATENCION EN CAENTRO DE SALUD CASTILLO, EL DÍA 12/08/2020, PROGRAMA DE CRÓNICOS</p>	1 DÍAS	3228943393
RECLAMO	NUEVA EPS/ FARMACI A	FARMA CIA	<p>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, adicono 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</p>	CORREO@	<p>SE REMITE A FACTURACIÓN Y REGENTE DE FARMACIA. CONFIRMAN ENTREGA DE MEDICAMENTOS RELACIONADOS, EN FECHA 14 DE AGOSTO 2020</p>	1 DÍAS	NO APLICA
RECLAMO	ASMET/ CARDALE S	CONS ULTA EXTER NA	<p>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</p>	TELEFONI CA	<p>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)</p>	INMEDI ATAME NTE	3223893388
RECLAMO	NUEVAEP S/FARMA CIA	FARMA CIA	<p>OLICITA INFORMACIÓN POR NO ENTREGA DEL MEDICAMENTO FENITOINA</p>	TELEFONI CA	<p>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</p>	1 DÍAS	312627930
RECLAMO	NUEVA EPS /DANUBIO	CONS ULTA EXTER NA	<p>RECLAMA OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA, REFIERE QUE HACE DOS SEMANAS QUE LA SOLICITÓ Y AÚN NO LE HAN LLAMADO</p>	CORREO@	<p>SE GESTIONA EN FACTURACIÓN Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 03/09/2020 A LAS 9:00 AM CON LA DOCTORA YENNIFER</p>	INMEDI ATA	3222725190

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

CAUSAS CALIDAD

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional		
URGENCIAS	1	1	NO CONFORMIDAD POR DIFERENTES DIAGNOSTICOS Y NO ACCESIBILIDAD A LA CITA DE CONSULTA EXTERNA PARA DEFINIR SU PROBLEMA DE SALUD
PORCENTAJE	100	100	

CAUSAS OPORTUNIDAD:

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	Oportunidad/demora en la atención de urgencias	Oportunidad/demora en la atención de la cita	Oportunidad/demora en la entrega de medicamentos	Demora en la asignación de la cita		
FARMACIA/C. EXTERNA	0	2	2	1	5	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 CITA
PORCENTAJE	0	40	40	20	100	

Causa 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	4	4	SOLICITUD DE ATENCIONES QUE SON COMPETENCIA DE EPS COMPARTA, NUEVA EPS. SOLICITUDES DE CITAS ESPECIALIZADAS CORRESPONDIENTES A CLÍNICA MAGDALENA
PORCENTAJE	100	100	

CAUSAS ORIENTACIÓN

SERVICIO/AREA/PROCESO	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		
ENFERMERIA, ADMINISTRATIVA, C. EXTERNA, FARMACIA, LABORATORIO, NO APLICA, PYP, URGENCIAS	0	0	1	2	0	17	20	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE ASEGURAMIENTO. SE GESTIONA Y SE ORIENTA A LA USUARIA A SOLICITAR SERVICIOS EN FORPRESALUD. ORIENTACIÓN A USUARIOS PARA ACCEDER A CITAS DE CONSULTA MÉDICA, PROGRAMAS DE P Y P, ATENCIÓN DE URGENCIAS. ORIENTACIÓN A USUARIOS PARA SER ATENDIDOS POR PORTABILIDAD Y PARA HACER AFILIACIÓN A UNA EPS
PORCENTAJE	0	0	5	10	0	85	100	

CAUSAS INTERMEDIACIÓN:

SERVICIO/AREA/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	13	0	3	16	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
PORCENTAJE	81	0	19	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	

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	0	1	0	1	NO CONFORMIDAD POR IMPUNTUALIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO DE HONORARIOS COMO OPS
PORCENTAJE	0	0	100	0	100%	

2. MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) AGOSTO 2020

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.

3. CAPACITACIONES

3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarías AGOSTO 2020

Suspendidas capacitaciones presenciales en centros de salud, como consecuencia de la situación sanitaria y la restricciones de reuniones educativas por la pandemia del covid 19.