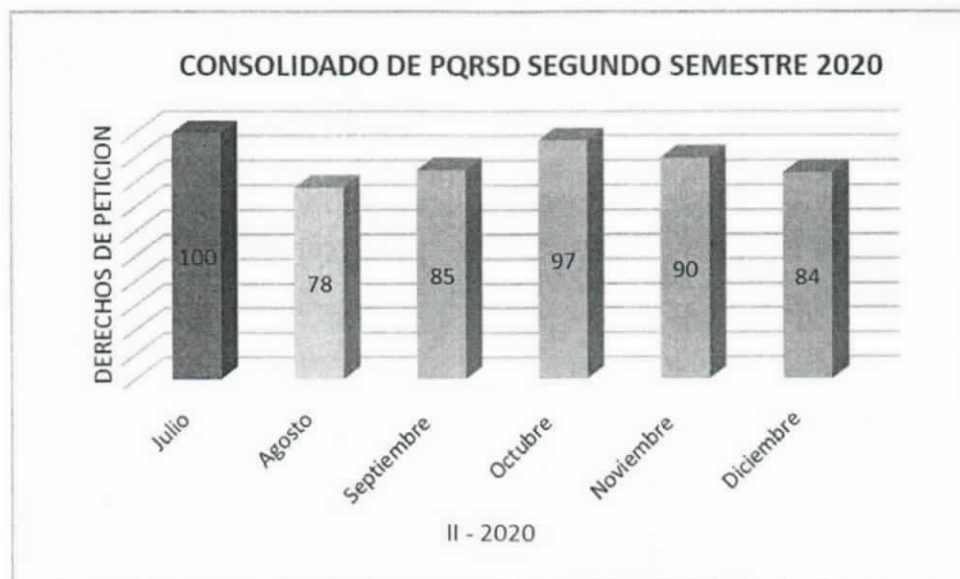




INFORME DE CONTROL INTERNO SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO		
Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Diana Milena León Anteliz	Periodo evaluado: 1 de julio de 2020 – 31 de diciembre 2020
		Fecha de elaboración: 27 de enero de 2021

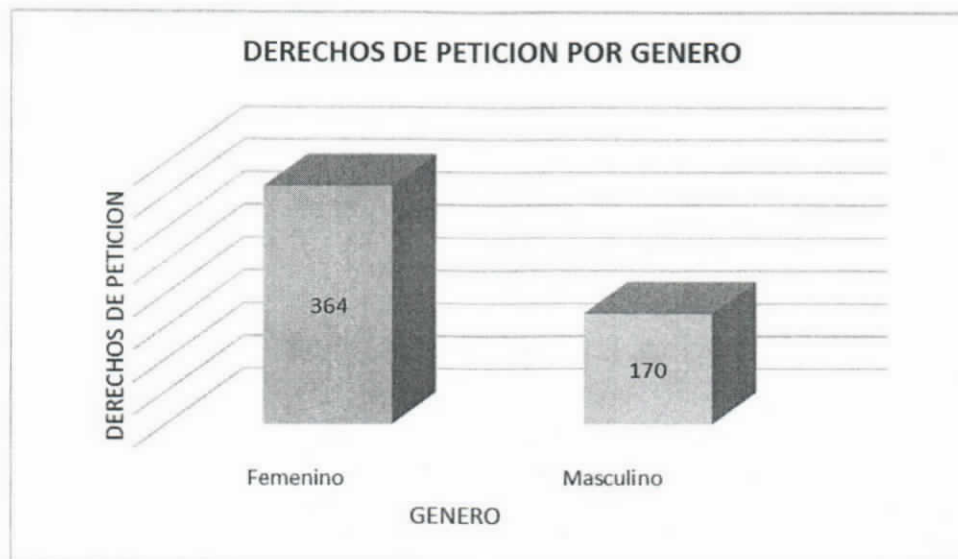
El presente informe se realizó con base en el artículo 22 de la ley 1755 de 2015 estableció que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. Así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

Se presentaron en el semestre evaluado 534 derechos de petición el cual tuvo un aumento del 34% en comparación con el semestre inmediatamente anterior (primer 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 94% de las peticiones (504) cumple con menos a los quince (15) días de respuesta y el 6% (30 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 primer semestre de 2020.





De los 534 derechos de petición interpuestos por la comunidad, 364 fueron presentados por el género femenino y 170 por el género masculino. Los derechos de petición fueron interpuestos por sujetos de especial protección clasificados de la siguiente manera: adulto mayor con 2%, desplazado con 0.4%, integrante de grupos étnico con 0.2%, mujer gestante con 0.7%, persona en situación de discapacidad con 0.7% y el 96% no aplica.



MODALIDAD DE DERECHOS DE PETICION

TIPO DE SOLICITUD					
DE INFORMACION	RECLAMO	INTERES PARTICULAR	INTERES GENERAL	QUEJA	SUGERENCIA
438	41	31	11	10	3
82%	8%	6%	2%	1%	1%

La tendencia más significativa de la modalidad de los derechos de petición fueron de información con 82% donde lo más relevante es copia y traslado de historias clínicas y certificados laborales, seguidamente del reclamo con el 8% donde los motivos más notorios fueron falta de medicamentos y asignación de las citas médicas, de interés particular con el 6% e interés general con el 2% donde hacen hincapié por otros tipos de solicitudes de los servicios prestados a los usuarios en los diferentes centros de salud de la Entidad.



TUTELAS

N°	RAD.	JUZGADO	ACCIONANTE	ACCIONADO	VINCULADO	FALLO
25	68-081-4003-002-T-2020-00287-00.	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	BERLEYDES VERA SARMIENTO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA	COOMEVA EPS, SINERGIA SALUD, UNIDAD CLÍNICA LA MAGDALENA, OFICINA ESPECIAL DEL MINISTERIO DE TRABAJO DE BARRANCABERMEJA	EL 07 DE SEPTIEMBRE DE 2020, EL JUEZ RESUELVE NEGAR LA ACCIÓN DE TUTELA PROMIVIDA POR LA ACCIONANTE.
26	2020-00354-00 (RAD. INT. No. 2020-000153-00)	JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	CESAR AUGUSTO BETANCUR	NUEVA EPS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA ESE, SECRETARIA 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	EL 14 DE SEPTIEMBRE DE 2020, EL JUEZ ORDENAR AL GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL DE LA NUEVA EPS 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, FIJE FECHA Y HORA CIERTA A FIN QUE SE LE SE LE REALICEN AL SEÑOR CESAR AUGUSTO BETANCUR LA CITA PARA VALORACIÓN EN ESPECIALIDAD DE ORTOPEDIA, ASÍ COMO LA PRÁCTICA DE LA RADIOGRAFIA DE PIERNA AP Y LATERAL, FECHAS QUE NO PODRÁ EXCEDER EN ESPERA DE CINCO (5) DÍAS, LO CUAL DEBERÁ REALIZARSE EN COORDINACIÓN CON LAS IPS PÚBLICAS O PRIVADAS CON LAS CUALES TENGA O NO CONTRATO, FECHA QUE SERÁ INMODIFICABLE SALVO RAZONES DE INDOLE MÉDICO.
27	68-081-4003-004-2020-	JUEZ CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	DAIRO LUIS ORTEGA PEREZ	NUEVA EPS S.A	SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL DE SANTANDER,	EL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020, EL JUEZ ORDENAR A NUEVA EPS S.A., POR INTERMEDIO DE SU



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

00336-00				UNIDAD CLINICA LA MAGDALENA S.A.S., EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA E.S.E.	REPRESENTANTE LEGAL, QUE EN EL TÉRMINO MÁXIMO DE DOS (2) DÍAS, CONTADOS A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN DE ESTA PROVIDENCIA, AUTORICE Y ENTREGUE 180 JERINGAS PARA INSULINADURANTE TRES MESES Y LOS MEDICAMENTOS INSULINA CRISTALINA 80-100UI AMPOLLA, INSULINA NPH 80-100UI AMPOLLA, METFORMINA 850 MG TABLETA, LOSARTAN 100 MG TABLETA, AMLODIPINO 5 MGS TABLETAS, ACETIL SALICÍLICO ACIDO 100 MG TABLETAS Y ATORVASTATINA 40 MG TABLETA, EN LAS CANTIDADES ORDENADAS POR EL MÉDICO TRATANTE, POR LO YA EXPUESTO.ORDENAR A NUEVA EPS S.A., POR INTERMEDIO DE SU REPRESENTANTE LEGAL, QUE SUMINISTRE UN TRATAMIENTO INTEGRAL A DAIRO LUIS ORTEGA PEREZ PARA LOS DIAGNÓSTICOS DE DIABETES MELLITUS INSULINODEPENDIENTE SIN MENCIÓN DE COMPLICACIÓN E HIPERTENSIÓN ARTERIAL ESENCIAL, DEBIENDO AUTORIZAR TODOS LOS EXÁMENES, INSUMOS, MEDICAMENTOS, PROCEDIMIENTOS, PRE Y POSOPERATORIOS QUE SEAN PRESCRITOS POR LOS GALENOS, PARA LOGRAR SU RECUPERACIÓN TOTAL.DESVINCULAR A SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL DE SANTANDER, UNIDAD CLINICA LA MAGDALENA S.A.S.,
----------	--	--	--	--	--

Carrera 12 No: 49*-38 Barrio Colombia

Teléfono 57 + 7 + 6138154

Fax 57 + 7 + 6138164

Línea Gratuita 018000423690

www.esebarrancabermeja.gov.co

Correo electrónico siau@esebarrancabermeja.gov.co



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

						E.S.E.BARRANCABERMEJA
28	2020-00462-00 (RAD. INT. No. 2020-000179-00)	JUEZ TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	DORA ENEYDA CORREA MOLINA	COMPARTA EPS y CEDCO SAS	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO DE BARRANCABERMEJA E.S.E., CLINICA DE OJOS PABLO EMILIO VANEGAS PLATA Y CIA LTDA, UNESAT LTDA, SECRETARIA 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	EL 05 DE NOVIEMBRE DE 2020, EL JUEZ CONCEDE PARCIALMENTE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS A SALUD, Y SEGURIDAD SOCIAL SOLICITADOS POR LA SEÑORA DORA ENEYDA CORREA MOLINA
29	68081-4003001-2020-00274-00	JUEZ PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	EVELYN XIOMARA GONZALEZ GIL	SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DE SANTANDER, SECRETARIA DE SALUD LOCAL DE BARRANCABERMEJA, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E. BARRANCABERMEJA	ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (ADRES), MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, LIGA SANTANDEREANA CONTRA EL CANCER, SISBEN, PERSONERIA MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA, RADIOLOGOS ASOCIADOS BARRANCABERMEJA S.A.S., E.S.E. HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO, HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER, CORTES BUITRAGO S.A.S., MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES,	EL 25 DE AGOSTO DE 2020, EL JUEZ TUTELO LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA ACCIONANTE EVELYN XIOMARA GONZALEZ GIL, Y ORDENO A LA SECRETARÍA DE SALUD DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA QUE EN COORDINACIÓN Y SOLIDARIAMENTE CON LA SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL DE SANTANDER ADOPTEN, EN EL TÉRMINO DE 48 HORAS SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DE LA SENTENCIA, LAS MEDIDAS NECESARIAS, ADECUADAS Y SUFICIENTES ORIENTADAS A QUE LA SEÑORA EVELYN XIOMARA GONZALEZ GIL PARA QUE ACCEDA A LA ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIA QUE REQUIERA PARA ATENDER SU PATOLOGÍA

Carrera 12 No: 49*-38 Barrio Colombia

Teléfono 57 + 7 + 6138154

Fax 57 + 7 + 6138164

Línea Gratuita 018000423690

www.esebarrancabermeja.gov.co

Correo electrónico siau@esebarrancabermeja.gov.co



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

					MIGRACION COLOMBIA, ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA, GOBERNACION DE SANTANDER, SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DE SANTANDER, SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	CATASTRÓFICA DE CARCINOMA MAMARIO LOBULAR INFILTRANTE, MODERADAMENTE DIFERENCIADO, GRADO II/III. MAMA DERECHA, DISPUSO QUE LOS COSTOS DE LAS ATENCIONES EN SALUD QUE SEAN BRINDADAS SERÁN CUBIERTOS DIRECTAMENTE POR EL DEPARTAMENTO Y, COMPLEMENTARIAMENTE, DE SER NECESARIO, CON LA COLABORACIÓN DEL ORDEN NACIONAL, SEGÚN LO DISPUESTO POR EL ORDENAMIENTO CONSTITUCIONAL VIGENTE Y LO PREVISTO EN LOS ARTÍCULOS 43, 44 Y 45 DE LA LEY 715 DE 2001, EL DECRETO 866 DE 2017, EL ARTÍCULO 57 DE LA LEY 1815 DE 2016 Y EL DECRETO 780 DE 2016.
30	68081-4003001-2020-00557-00	JUEZ PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	JEINE CASADIEGO PAREDES	SECRETARIA DE SALUD DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA	ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (ADRES), MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL –FOSYGA-, SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DE SANTANDER, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E. BARRANCABERMEJA, ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA, SECRETARIA DE GOBIERNO DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA,	EL 21 DE ENERO DE 2021 EL JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA DEFINE LA ACCION DE TUTELA INTERPUESTA POR LA SEÑORA JEINE CASADIEGO CONTRA LA SECRETARIA DE SALUD DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA.



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

					DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION, E.P.S.-S. SURAMERICANA	
31	2020-00469-00 (RAD. INT. No. 2020-000180-00)	JUEZ TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	MARIA PIEDAD AVENDAÑO CARDENAS	NUEVA EPS	IPS MEDYSER, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA ESE, SECRETARIA 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	EL 11 DE NOVIEMBRE DE 2020, EL JUEZ ORDENA A LA NUEVA EPS QUE EN EL TÉRMINO DE LAS CUARENTA Y OCHO HORAS SIGUIENTES CONTADOS A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN DEL PRESENTE FALLO, PROCEDAN AUTORIZAR EL SUMINISTRO DE ALIMENTACIÓN, TRANSPORTE (BARRANCABERMEJA - BUCARAMANGA - BARRANCABERMEJA) O LA CIUDAD QUE SEA REMITIDA, JUNTO CON UN ACOMPAÑANTE EN CASO DE REQUERIRLO, ASÍ COMO EL TRANSPORTE INTERNO, Y HOSPEDAJE (SI LO REQUIERE), PARA OBTENER LA ATENCIÓN EN SALUD QUE REQUIERE DEBIDO A LA PATOLOGÍA QUE PADECE DE DOLOR OCULAR (SOSPECHA DE GLAUCOMA) OTROS TRASTORNOS DE LA VISION, CATARATA SENIL Y PTERIGION, CUANDO NO SEA FACTIBLE PRESTAR LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA CIUDAD DE BARRANCABERMEJA, INCLUYENDO LAS CITAS QUE PREVIAMENTE SE ENCUENTRAN AGENDADAS.
32	68-081-4003-002-T 2020-00308-00.	JUEZ SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	OLGA LUCIA GARCES	NUEVA EPS	MEDYSER, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ESE, SECRETARIA LOCAL DE SALUD, SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD DE SANTANDER Y	EL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2020, EL JUEZ ORDENA A NUEVA EPS-S QUE AUTORICE, BRINDE Y CANCELE LOS COSTOS CORRESPONDIENTES A VIATICOS (TRANSPORTE INTERMUNICIPAL,



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

					ADMINISTRADORA ADRES	ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN) PARA LA SEÑORA OLGA LUCIA GARCÉS Y UN ACOMPAÑANTE SIEMPRE QUE ASÍ LO DISPONGA EL MÉDICO TRATANTE, CADA VEZ QUE REQUIERA UN SERVICIO DE SALUD EN UNA CIUDAD DIFERENTE A BARRANCABERMEJA, CON OCASIÓN DEL DIAGNÓSTICO: DOLOR OCULAR, CONJUNTIVITIS CRONICA, PTERIGION AMBOS OJOS. ASÍ MISMO SE ACLARA QUE EL ALOJAMIENTO PODRÁ BRINDARSE EN UN HOGAR DE PASO QUE PARA EL EFECTO TENGA DISPUESTO LA EPS.
33	68081-4003001-2020-00313-00	JUEZ PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	SAMANDA MERCEDES PEÑA SERENO	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA	ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD (ADRES), MINISTERIO DE TRABAJO OFICINA ESPECIAL DE BARRANCABERMEJA, VICE MINISTERIO DE TRABAJO, ALCALDIA DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA, COOPERATIVA COESPROSALUD, INGRID PESTAÑA, CLÍNICA CHICAMOCHA S.A., FAMISANAR E.P.S., FUNDACIÓN CADIOVASCULAR DE COLOMBIA.	EL 18 DE SEPTIEMBRE DE 2020, EL JUEZ ORDENA NO TUTELAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS POR LA SEÑORA SAMANDA MERCEDES PEÑA SERENO
34	2020-00219	JUEZ PRIMERO PROMISCOUO DE FAMILIA DE BARRANCABERMEJA	SARAY URIBE CRUZ	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA, ARL COMPAÑÍA DE SEGUROS BOLIVAR, NUEVA EPS y COMISIÓN	FORPRESALUD IPS, CLINICA ISNOR, MEDICO INTERNISTA EMMANUEL HERRERA ARGOTE, COLPENSIONES, ADRIAN RICARDO	EL 23 DE NOVIEMBRE DE 2020, EL JUEZ ORDENA SUSPENDER LOS EFECTOS DE LAS RESOLUCIÓN NO 242 DEL 2 DE OCTUBRE DE 2020 Y LA RESOLUCIÓN 261 DEL 22 DE OCTUBRE



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

				NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL,	AMAYA POSADA PROFESIONAL ESPECIALIZADO RECURSOS HUMANOS ESE BARRANCABERMEJA y el JEFE DE CONTROL DISCIPLINARIO DE LA E.S.E BARRANCABERMEJA	DE 2020 QUE LA CONFIRMA, EXPEDIDAS POR LA GERENTE DE LA E.S.E BARRANCABERMEJA II) ORDENAR A LA E.S.E. BARRANCABERMEJA QUE A TRAVÉS DE SU REPRESENTANTE LEGAL, PROCEDA DENTRO DE LAS 24 HORAS SIGUIENTES A LA NOTIFICACIÓN DE LA SENTENCIA A REINTEGRAR A LA SEÑORA SARAY URIBE CRUZ EN EL CARGO QUE ACTUALMENTE VENÍA OCUPANDO, COMO MECANISMO TRANSITORIO DE PROTECCIÓN, MIENTRAS LA JURISDICCIÓN COMPETENTE SE PRONUNCIA SOBRE SU CASO PARTICULAR. Y ADVERTIR A LA ACCIONANTE QUE CUENTA CON UN TÉRMINO DE CUATRO (4) MESES, CONTADOS A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN DE ESTA PROVIDENCIA, PARA INTERPONER LA ACCIÓN PERTINENTE, SO PENA DE QUE CESEN LOS EFECTOS DEL REINTEGRO ORDENADO EN ESTA PROVIDENCIA Y DE LA SUSPENSIÓN DE LOS EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN NO 242 DEL 2 DE OCTUBRE DE 2020 Y LA RESOLUCIÓN 261 DEL 22 DE OCTUBRE DE 2020.
35	68081- 4003001- 2020- 00176-00	JUEZ PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	GILBERTO JOSE PACHECO VILORIA	NUEVA E.P.S.-S. y PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A. (PRO-H S.A.)	SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DE SANTANDER, SECRETARIA DE SALUD DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO E.S.E. BARRANCABERMEJA, UNIDAD CLÍNICA LA	EL 21 DE MAYO DE 2020, EL JUEZ ORDENA A LA NUEVA EPS QUE, DENTRO DE LAS 48 HORAS SIGUIENTES, PROCEDA A SUMINISTRAR AL ACCIONANTE LA EPIROT NEPIDERMINA 1 VIAL DE 75 MG, APLICAR LUNES, MIÉRCOLES, Y VIERNES



					MAGDALENA S.A.S	POR 8 SEMANAS.
36	2020-00198-00 Int. 198/2020	TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO SUPERIOR DE BUCARAMANGA	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA	LEYLA RUTH SANCHEZ DELGADO	DISTRITO DE BARRANCABERMEJA Y AL CONCEJO DISTRITAL DE BARRANCABERMEJA.	EL 26 DE JUNIO DE 2020, EL MAGISTRADO ORDENA DECLARAR IMPROCEDENTE LA TUTELA FOMULADA POR EL ACCIONANTE.

Durante el segundo semestre de 2020 se recibieron doce (12) 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 EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2020

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS	MEDIO DE CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	68	VIRTUAL Y TELEFONICA	Deberes y derechos Humanización Movilidad Política de participación social en salud - PASS
CARDALES	71	VIRTUAL Y TELEFONICA	
CASTILLO	95	VIRTUAL Y TELEFONICA	
CDV	68	VIRTUAL Y TELEFONICA	
CENTRO	57	VIRTUAL Y TELEFONICA	
DANUBIO	81	VIRTUAL Y TELEFONICA	
FLORESTA	80	VIRTUAL Y TELEFONICA	
FORTUNA	40	VIRTUAL Y TELEFONICA	
LLANITO	51	VIRTUAL Y TELEFONICA	
PROGRESO	51	VIRTUAL Y TELEFONICA	
VERSALLES	47	VIRTUAL Y TELEFONICA	
MOVILES	70	VIRTUAL Y TELEFONICA	
TOTALES	779		

Las capacitaciones fueron realizadas de manera virtual y telefónica debido a las restricciones a causa de la pandemia del Covid-19. Estas capacitaciones fueron realizadas durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de la vigencia 2020. Para el primer semestre se realizaron 861 usuarios.



**CAPACITACIONES A LOS FUNCIONARIOS DURANTE EL SEGUNDO
SEMESTRE 2020**

OBJETIVO	TEMA	NUMERO DE CAPACITACIONES	FUNCIONARIOS CAPACITADOS
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
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
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
TOTAL			219

Las capacitaciones fueron realizadas de manera virtual y telefónica debido a las restricciones a causa de la pandemia del Covid-19. Las capacitaciones fueron realizadas durante el mes de septiembre octubre y noviembre de la vigencia 2020.

**CAPACITACIONES A LA ASOCIACION DE USUARIOS DURANTE EL
SEGUNDO SEMESTRE 2020**

OBJETIVO	TEMA	NUMERO DE CAPACITACIONES	FUNCIONARIOS CAPACITADOS
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	12
TOTAL			12



Las capacitaciones fueron realizadas de manera virtual y telefónica debido a las restricciones a causa de la pandemia del Covid-19. La reunión se efectuó en el mes de septiembre de la vigencia 2020. La información se remite a los correos electrónicos de cada miembro de la asociación.

**MECANISMO DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - PASS SEGUNDO
SEMESTRE 2020**

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	<p>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)</p> <p>2. Programación de la reunión mensual</p> <p>3. Invitación a la capacitación PARTICIPACIÓN SOCIAL EN EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD</p> <p>4. Socialización elección de representante ante Junta Directiva de la ESE HRMM</p> <p>5. Invitación Primer seminario de participación social y análisis de información dirigido por la Secretaría de salud Departamental Santander y SENA.</p> <p>6. Socialización Resolución # 282 de 2020, emitido por la Gerencia ESEB</p> <p>7. Remisión de informe de participación social y encuestas, octubre 2020</p> <p>8. Socialización informe de PQRSD y encuestas mes de noviembre 2020</p> <p>9. Invitación Rendición de cuentas Alcaldía Distrital Vigencia 2020</p> <p>10. Socialización material informativo remitido por la Secretaría de Salud Departamental sobre la capacitación de Participación Social.</p>	<p>-Acta programación reunión mensual</p> <p>-Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de invitación capacitación de Supersalud</p> <p>-Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de invitación y socialización</p> <p>-Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de invitación y socialización</p>	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	<p>Se remite información de PQRSD Y ENCUESTAS en los meses de julio, agosto y septiembre a los miembros del comité, no se realizaron reuniones por pandemia.</p> <p>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 lavado de manos.</p>	<p>Remisión a correos electrónicos a miembros de la Asociación de los informes relacionados</p> <p>Acta de Reunión de los meses oct- nov y dic 2020, con las evidencias de las actividades realizadas</p>	Asistencia a las reuniones Información socializada	Compromiso en actividades Comité



	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			
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 la pandemia no se pudo ejecutar al 100%	Soporte de envío del Informe remitido por medio de la plataforma PISIS en el formato asignado	Apoyo institucional con profesional contratada	Restricciones por pandemia covid-19

PORCENTAJE DE SATISFACCION

Durante el segundo semestre de 2020 (Julio a diciembre), 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	%
JULIO	350	309	88	41	12
AGOSTO	380	330	87	50	13
SEPTIEMBRE	340	295	87	45	13
OCTUBRE	360	320	89	40	11
NOVIEMBRE	400	331	83	69	17
DICIEMBRE	370	290	78	80	22
TOTAL	2.200	1.875	85%	325	15%

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 85%, una variación en disminución del 5%. Para el primer semestre de la vigencia en mención fue de 86%.

Se evidencia que el mes con más insatisfacción por parte del usuario fue el mes de diciembre 2020. El género femenino tiene una participación de 1.574 usuarios (72%) a lo cual corresponde una satisfacción del 86% y el género masculino de 626 (28%) con una satisfacción del 82%.



Durante el segundo semestre de la vigencia 2020, 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 laboratorio, promoción y prevención y los servicios con menor satisfacción son consulta externa y farmacia, lo cual es coherente con la información consolidada en las PQRS. Los usuarios refieren la falta de oportunidad en el servicio de consulta externa, dificultades para solicitud de citas por el link de la página web y telefónicamente. También se destaca en el semestre la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos.

De lo anterior fueron notificadas las partes implicadas, tomando acciones de mejora. Cuando hubo disponibilidad de stock de medicamentos, desde el proceso atención al usuario - SIAU se comunicaron con los usuarios para reclamar los pendientes de la fórmula.



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 II SEMESTRE 2020	ANÁLISIS
PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL	90%	85%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN EN DISMINUCIÓN DEL 5%
PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE RECOMENDARÍA LA ESEB A SUS FAMILIARES O AMIGOS	90%	88%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, VARIACIÓN DEL 2%
SATISFACCIÓN POR GÉNERO	90%	MASCULINO 82%. FEMENINO 86%	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB
SATISFACCIÓN POR ASEGURADORA	90%	MAYOR RESULTADO MEDIMAS: 89%,	NO CUMPLE CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB



		MENOR RESULTADO NUEVA EPS 84%	
SATISFACCIÓN POR CENTROS DE SALUD	90%	MAYOR RESULTADO LLANITO 91% CASTILLO 91%	SÓLO CUMPLEN CON LA META ASIGNADA POR LA ESEB, CASTILLO Y LLANITO
SATISFACCIÓN POR SERVICIOS	90%	MAYOR RESULTADO Y LABORATORIO 95%;	CUMPLEN CON LA META ESTABLECIDA POR LA ESEB, LABORATORIO, PYP Y HOSPITALIZACIÓN
ACCESIBILIDAD/OPORTUNIDAD	LABORATORIO; ENTRE 24 Y 48 HORAS CONSULTA EXTERNA: MENOS DE 72 HORAS URGENCIAS: DE ACUERDO A CLASIFICACIÓN DEL TRIAGE	SERVICIO DE LABORATORIO CUMPLE SERVICIOS DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA NO CUMPLEN EXPECTATIVAS	A TRAVÉS DEL SIAU SE INTERMEDIÓ CON EL PROCESO DE FACTURACIÓN PARA ASIGNAR CITAS A USUARIOS Y USUARIAS QUE PRESENTARON EL RECLAMO. SE HAN ASIGNADO TELÉFONOS MÓVILES PARA DAR LAS CITAS, ESTIPULANDO HORARIOS DE ATENCIÓN, ADEMÁS LA DISPOSICIÓN DE LA PÁGINA WEB, A TRAVÉS DE UN LINK PARA QUE LOS USUARIOS INGRESEN Y DILIGENCIEN EL FORMULARIO RESPECTIVO.
	FARMACIA	ALGUNAS MANIFESTACIONES EXPRESAN UN TIEMPO SUPERIOR A 15 MINUTOS	EL INCREMENTO EN EL TIEMPO DE ESPERA EN FILA PARA RECLAMAR MEDICAMENTOS, SE DEBE A LAS SOLICITUDES DE MEDICAMENTOS PENDIENTES, SI BIEN DESDE EL ÁREA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SE HA DISPUESTO LA SEÑALIZACIÓN Y SE INFORMA A LOS USUARIOS SOBRE LA IMPORTANCIA DEL DISTANCIAMIENTO FÍSICO, DADAS LAS CIRCUNSTANCIAS POR LA PANDEMIA DEL COVID 19.

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