

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

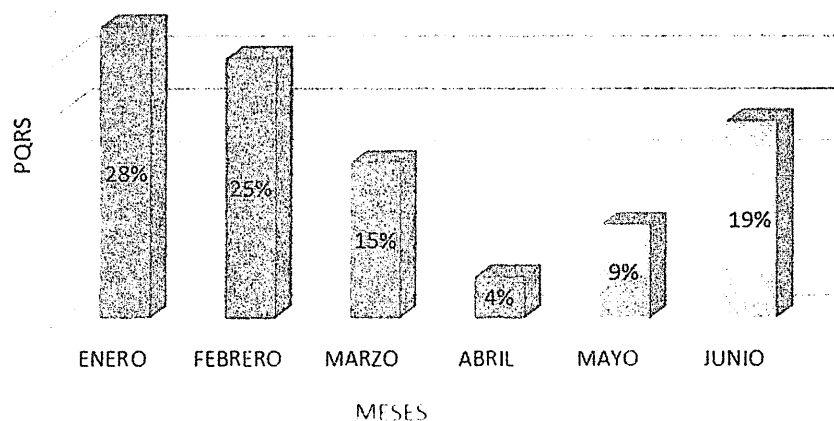
INFORME DE CONTROL INTERNO SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

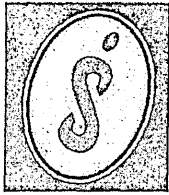
Jefe Oficina Asesora de Control Interno	DIANA MILENA LEON ANTELIZ	Periodo Evaluado: 1 de enero 2020 - 30 de Junio de 2020
		Fecha Elaboración: 23 de Julio 2020

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 353 derechos de petición el cual tuvo una reducción del 28% en comparación con el semestre inmediatamente anterior (segundo semestre de 2019), la mayoría de las solicitudes son con respecto a interés particular y general, copias de Historias Clínicas, traslados de las mismas, de información, solicitud de certificaciones laborales, entre otras. Así mismo estas peticiones fueron resueltas de la siguiente manera: el 93% de las peticiones (328) cumple con menos a los quince (15) días de respuesta y el 6.5% (24 peticiones) de las respuestas sobrepasaron los quince (15) días, y una (1) petición quedo sin darse respuesta, afectando así el indicador de oportunidad en la resolución de las peticiones.

DERECHOS DE PETICION





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

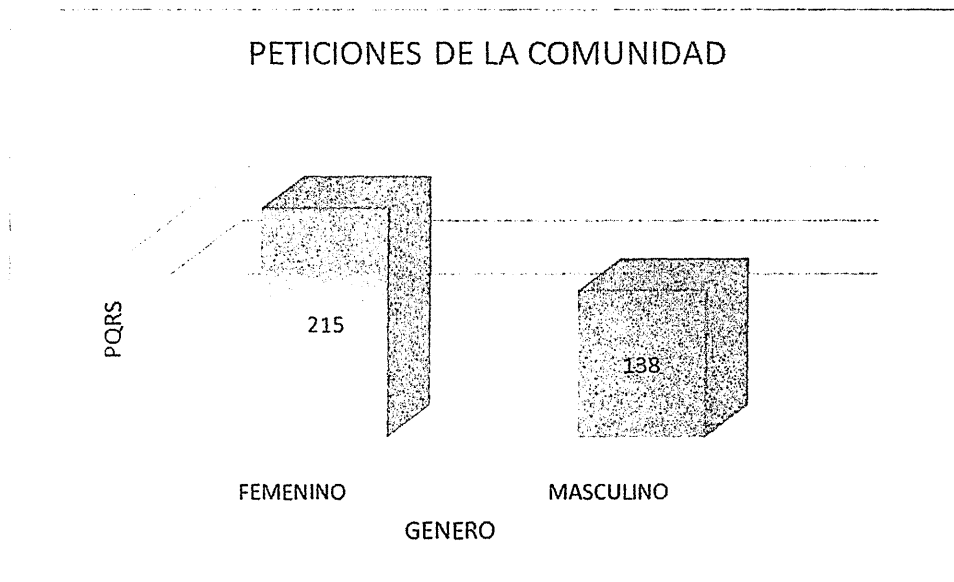
NIT 829.001.846-6

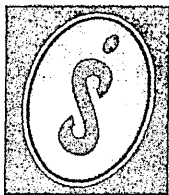
CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

MES	No. DE SOLICITUDES	No. DE TRASLADOS POR COMPETENCIA	No. PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTA	No. SOLICITUDES QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN O NO SE DIÓ RESPUESTA
Enero	97	0	5.6	0
Febrero	90	0	6.3	0
Marzo	54	0	10.3	0
Abril	14	0	4.7	0
Mayo	30	0	6.8	0
Junio	68	0	5	1
TOTAL	353	0	6.4 DIAS	1

Los derechos de petición para el primer semestre de 2020 tuvieron un tiempo promedio de respuesta de 6.4 días, siendo el mes de marzo el más representativo.

De los 353 derechos de petición interpuestos por la comunidad, 215 fueron presentados por el género femenino y 138 por el género masculino. Los derechos de petición fueron interpuestos por sujetos de especial protección clasificados de la siguiente manera: adulto mayor con el 3%, mujer gestante 1%, y el 96% no aplica.





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

MODALIDAD DE DERECHOS DE PETICION

MODALIDAD DE PETICION					
DE INFORMACION	INTERES PARTICULAR	RECLAMO	INTERES GENERAL	QUEJA	FELICITACION
288	37	11	10	7	0
82%	10%	3%	3%	2%	0%

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 es interés particular con 10% con diferentes apoyos a actividades desarrolladas por la entidad entre otras solicitudes y quejas con 2% donde es relevante la inconformidad por la atención prestada a los usuarios en los diferentes centros de salud.

CONSOLIDADO VIGENCIA 2019 - 2020

SEMESTRE	No. DE SOLICITUDES	No. DE TRASLADOS POR COMPETENCIA	No. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	No. SOLICITUDES QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN O NO SE DIÓ RESPUESTA
II SEMESTRE 2019	487	0	6.4	1
I SEMESTRE 2020	353	0	6.4	1
TOTAL	840	0	6.4 DIAS	1



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

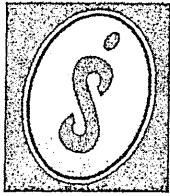
SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

TUTELAS

<u>NO. TUTELAS</u>	<u>RAD</u>	<u>JUZGADO</u>	<u>ACCIONANTE</u>	<u>ACCIONADO</u>	<u>VINCULADO</u>	<u>FALLO</u>
1	T-2020-00011	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	ROMULO ROJAS CHAPARRO	NUEVA EPS-S	ESE BARRANCABERMEJA	MEDIANTE OFICIO NUMERO 2020-00011-00392 SE NOTIFICA A LA ENTIDAD DEL FALLO DE TUTELA EN EL QUE DECIDE EL TOGADO ORDENAR AL REPRESENTANTE LEGAL O DIRECTOR DE LA NUEVA EPS GESTIONAR DE MANERA EFECTIVA LA ENTREGA COMPLETA Y SIN DILACIONES DE NINGUNA INDOLE EL MEDICAMENTO AL ACCIONANTE
2	T-2020-00025	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	AGUSTIN VIEDA NARANJA	NUEVA EPS-S	ESE BARRANCABERMEJA	MEDIANTE OFICIO NUMERO 2020-00025-00 ES NOTIFICADA LA ESEB DEL FALLO EN EL QUE EL TOGADO DECIDE ORDENAR AL REPRESENTANTE LEGAL O DIRECTOR DE LA NUEVA EPS-S QUE EN EL TERMINO DE 48 HORAS AUTORIZAR O ASUMIR EL SUMINISTRO DE ALIMENTACIÓN, TRANSPORTE, HOSPEDAJE EN CASO QUE LO REQUIERA PARA EL TRATAMIENTO Y MANEJO DE LA PATOLOGIA QUE PADECE CUANDO NO SEA FACTIBLE PRESTAR LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA CIUDAD DE B/BERMEJA.
3	T-2020-	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE	DALILA MENA MOSQUERA	NUEVA EPS-S	ESE BARRANCABER	MEDIANTE OFICIO NUMERO 444 DE FECHA TRES DE FEBRERO DE 2020 EL TOGADO NOTIFICA A LA ESEB DEL



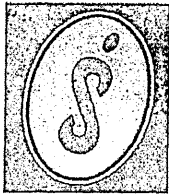
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

	00006	BARRANCABERMEJA			MEJA	FALLO EN EL QUE DE DESVINCULAR DE PRESENTE ACCIÓN A EMPRESA SOCIAL ESTADO BARRANCABERMEJA
4	T-2020-00013	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	LUZ DARY GUAYARA EN CALIDAD DE AGENTE OFICIOSA DE LA SEÑORA BERNARDA BARRERA RIAÑO	NUEVA EPS-S	ESE BARRANCABERMEJA	EL DIA 27 DE ENERO AÑO 2020 EL TOG EMITE FALLO EN EL DECIDE DESVINCULAR LA PRESENTE ACCIÓN TUTELA A LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA.
5	T-2020-00014	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	LISSETH JOHANA ESPAÑA GARCÉS EN REPRESENTACIÓN DE SU HIJA HAYLEY FRANCÉS MIRANDA ESPAÑA	NUEVA EPS-S	ESE BARRANCABERMEJA	EL DIA 30 DE ENERO AÑO 2020 EL TOG EMITE FALLO EN EL DECIDE DESVINCULAR LA ACCIÓN A LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA.
6	T-2020-00020	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	CARMEN ALICIA PABON RAMIREZ EN CALIDAD DE AGENTE OFICIOSO DEL SEÑOR TOMAS PABON RAMIREZ	MEDIMAS EPS-S	ESE BARRANCABERMEJA	EL JUZGADO EL CINCO FEBRERO DEL AÑO ; PROFIERE SENTENCIA ORDENANDO DESVINCULAR A EMPRESA SOCIAL ESTADO BARRANCABERMEJA.
7	T-2020-00027	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	NIDIA DE LAS MERCEDES PINO CARDENAS AGENTE OFICIOSA DE JAIR ANDRÉS ORTIZ PINO	NUEVA EPS-S	ESE BARRANCABERMEJA	EL JUZGADO MEDIA OFICIO NUMERO 849 FECHA 14 DE FEBRERO 2020 NOTIFICA A LA I DEL FALLO PROFERIDO EL QUE EL TOG DECIDE DESVINCULAR LA EMPRESA SOCIAL ESTADO BARRANCABERMEJA.
8	T-2020-00051	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	DAVID CARRASCAL PATIÑO	NUEVA EPS-S Y PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A	ESE BARRANCABERMEJA	EL JUZGADO PROFIERE 19 DE FEBRERO DE : FALLO EN EL QUE DE DESVINCULAR A EMPRESA SOCIAL ESTADO



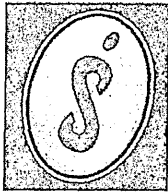
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

						BARRANCABERMEJA.
9	T- 2020- 00029	JUZGADO 2 CIVIL DEL CIRCUITO DE BARRANCABERMEJA	SARAY URIBE CRUZ	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN	ESE BARRANCABER MEJA	EL JUZGADO SEGU CIVIL DEL CIRCUITO BARRANCABERMEJA 19 DE FEBRERO DE : DECIDE REMITIR SEGUNDA INSTANCIA TRIBUNAL SUPERIOR DISTRITO JUDICIAL BUCARAMANGA DE AVOCAR EN SEGU INSTANCIA EL ASU CONSTITUCIONAL PLANTEADO DEMANDA DE TUTELA
10	T- 2020- 00076	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	LEONARDO ARIZA EN CALIDAD DE DEFENSOR PUBLICO COMO AGENTE OFICIOSO DE JAIME ANDERSSON CASTRO BARROS	NUEVA EPS-S	ESE BARRANCABER MEJA	EL JUZGADO MEDIA OFICIO 1241 NOTIFIC FALLO DE TU PROFERIDO EN EL DECIDE DESVINCULA LA PRESENTE ACCIO LA EMPRESA SOCIAL ESTADO BARRANCABERMEJA.
11	T- 2020- 00088	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	SARAY URIBE CRUZ	NUEVA EPS-S	ESE BARRANCABER MEJA	EL JUZGADO EI SENTENCIA EL DIA 0: MARZO DE 2020 EN QUE ORDENA A NUEVA EPS CONDUCTO DE REPRESENTANTE LEG. QUIEN HAGA SUS VE EMITA RESPUESTA FONDO A LA PETICIO FECHA 22 DE ENERC 2020 ELEVADA POR SEÑORA SARAY U CRUZ, EFECTUANDO DEBIDA NOTIFICACIO LA MISMA.
12	T- 2020- 015	JUZGADO 1 PENAL DEL CIRCUITO DE BARRANCABERMEJA	JOEL MARTINEZ EUDO AGENTE OFICIOSO DE LA SEÑORA NEVIS	REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL .SECRETARIA DE	ESE BARRANCABER MEJA	EL JUZGADO EL 03 MARZO DE 2020 EI FALLO EN EL ORDENA AL SECRET/ DE SALUD DE SANTAN Y AL REPRESENTA



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

			YOHANA RANGEL ABDALA Y DE SU MENOR HIJA	SALUD DE SANTANDER, UNIDAD CLINICA LA MAGDALENA S,A		LEGAL O GERENTE D UNIDAD CLINICA MAGDALENA S.A QUI EL TERMINO DE HORAS ADLENATEN TRAMITES ADMINISTRATIVOS NECESARIOS F AUTORIZAR LA ENTR DE LA SEÑORA N YOHANA RANGEL ABI LA UNIDAD DE CUIDA INTENSIVOS Y A SU RECIENT NACIDA.
13	T- 2020- 00091	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	BIENVENIDO ROMERO CORTES	ASMETSALUD EPS-S	ESE BARRANCABER MEJA	MEDIANTE OF NUMERO 1381 DE FE NUEVE DE MARZO 2020 EL JUZG NOTIFICA A LA ESEI FALLO EMITIDO EN QUE DE DESVINCLAR DE PRESENTE ACCIÓN / EMPRESA SOCIAL ESTADO BARRANCABERMEJA
14	T- 2020- 00103	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	LUISA FERNANDA MARTINEZ EN REPRESENTACIÓN DE SU MENOR HIJA CAMILA MANJARREZ MARTINEZ	NUEVA EPS-S	ESE BARRANCABER MEJA	MEDIANTE OF NUMERO 1447 DEL 10 DE MARZO DE 202 JUZGADO NOTIFICA / ESEB DEL FALLO EMI POR EL TOGADO EI QUE DE DESVINCLAR DE PRESENTE ACCIÓN / EMPRESA SOCIAL ESTADO BARRANCABERMEJA
15	T- 2020- 00033	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	VIVIANA LICETH SALAZAR GONZALEZ EN REPRESENTACIÓN DE SU MENOR HIJO ALAN SANTIAGO PÉREZ SALAZAR	NUEVA EPS-S	ESE BARRANCABER MEJA	EL JUZGADO MEDIA OFICIO NUMERO 0: DEL DIA 16 DE MARZO 2020 NOTIFICA A LA I DEL FALLO EMTIDIO EL TOGADO EN EL DECIDE DESVINCLUI LA PRESENTE ACCIÓ LA EMPRESA SOCIAL ESTADO BARRANCABERMEJA.



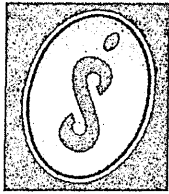
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

16	T- 2020- 00116	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	NUBIA CONSUELO NAVARRO MURILLO	NUEVA EPS-S	ESE BARRANCABER MEJA	EL DIA TRECE DE MA DEL AÑO 2020 JUZGADO EN SENTENCIA DENTRO TRAMITE DE TUTELA EL QUE ORD DESVINCULAR DE ACCIÓN A LA EMPI SOCIAL DEL EST BARRANCABERMEJA
17	T- 2020- 00127	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	JOSE DE LA ROSA SEGOVIA GARZON	NUEVA EPS-S	ESE BARRANCABER MEJA	
18	T- 2020- 00186	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	JORGE ELIECER OLAVE SOTO AGENTE OFICIOSO LEIDY NATALIA TIRADO PEÑALOZA	NUEVA EPS-S	ESE BARRANCABER MEJA	EL TOGADO EL 17 MARZO DEL 2020 EN SENTENCIA DENTRO TRAMITE EN LA ORDENO AL GERENT REPRESENTANTE LI DE LA NUEVA AUTORIZAR Y/O ASL SUMINISTRO DE VATI TRANSPORTE, ALIMENTACIÓN, HOSPEDAJE EN CASO LO REQUIERA PARA PACIENTE Y ACOMPAÑANTE F OBTENER ATENCIÓN SALUD QUE REQU PARA EL TRATAMIE MANEJO DE PATOLOGIA.
19	T- 2020- 00140	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	YESENIA ZUÑIGA MALDONADO	NUEVA EPS-S	ESE BARRANCABER MEJA	EL JUZGADO MEDIA SENTENCIA DE FECH DE MARZO DEL AÑO ; DECIDE DESVINCULA LA PRESENTE ACCIÓ LA EMPRESA SOCIAL ESTADO BARRANCABERMEJA. DECISIÓN IMPUGNADA MEDIA AUTO DEL 31 DE MA DE 2020 EL JUZG CONCEDIÓ EN EL EFE DEVOLUTIVO EL RECL DE IMPUGNAC



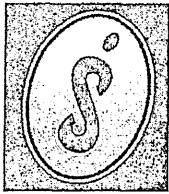
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

						INTERPUESTO EN TIE OPORTUNO POR NUEVA EPS
20	T- 2020- 00090	JUZGADO 1 DE FAMILIA DEL CIRCUITO NEIVA - HUILA	CARLOS JULIO CEDIEL TELLO	EJERCITO NACIONAL. ADRESS, SISBEN	ESE BARRANCABER MEJA	EL JUZGADO MEDIA OFICIO NUMERO 00 DE FECHA 31 DE MA DE 2020 NOTIFICA / ESEB DEL FALLO TUTELA EN EL RECHAZA IMPROCEDENTE PRESENTE ACCIÓN TUTELA Y ADVIERTI ACCIONANTE ABSTENGA PRESENTAR ACCIONE TUTELA FUNDAMENTO HECHOS QUE YA SIDO DEBATIDOS.
21	T- 2020- 00209	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	SARAY URIBE CRUZ	NUEVA EPS-S	ESE BARRANCABER MEJA	EL JUZGADO MEDIA OFICIO NUMERO 20 0020900 DEL 19 MARZO DEL ; INFORMA QUE ACCIONANTE MENIFI SU DESEO DE DESITII LA PRESENTE ACC CONSTITUCIONAL.
22	T- 2020- 00154	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	SARAY URIBE CRUZ	NUEVA EPS-S	ESE BARRANCABER MEJA	EL TOGADO MEDIA SENTENCIA DE FECH/ DE ABRIL DE 2020 DE NO TUTELAR DERECHOS FUNDAMENTALES INVOCADOS POR SEÑORA SARAY U CRUZ. DESVINCULA A EMPRESA SOCIAL ESTADO BARRANCABERMEJA LA PRESENTE ACCIÓN



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

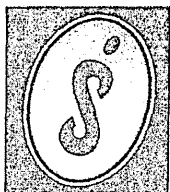
CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

Durante el primer semestre de 2020 se recibieron veinticuatro (24) tutelas, las cuales todas fueron resueltas 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

23	T-2020-00219	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	LEONARDO ARIZA DEFENSOR PÚBLICO COMO AGENTE OFICIOSO DE YOMAIRA ESTER CANTERO POLO	NUEVA EPS-S, AUDIFARMA Y HUS	ESE BARRANCABERMEJA	EL CINCO DE MAYO D 2020 EL TOGADO DEC ORDENAR A NUEVA E EN CORDINACIÓPN CC LAS IPS QUE TENGAN CONVENIO EN ESTA U OTRA CIUDAD Y QUE ESTEN EN CAPACIDAD PRACTICARLE O REALIZARLE EN EL LUC DE MAS FACIL ACCESC LA ACCIONANTE EL TRATAMIENTO INTEG
24	T-2020-00176	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	YENNIFFER CAROLINA PACHECO CAMBRONEL AGENTE OFICIOSA DE GILBERTO JOSE PACHECO VILORIA	NUEVA EPS-S Y PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.S	ESE BARRANCABERMEJA	EL TOGADO EL DIA 21 MAYO DE 2020 DECID ORDENAR A LA NUEV, EPS PROCEDA A SUMINISTRARA AL ACCIONANTE LOS MEDICAMENTOS DETERMINADOS POR GALENO TRATANTE. AUTORIZAR EL TRATAMIENTO INTEG A FAVOR DEL ACCIONANTE DENTRC DEL CUADRO CLINICO DIAGNOSTICADO. DESVINCLAR DE LA ACCIÓN A LA EMPRES SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA.

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 USUARIAS PRIMER SEMESTRE 2020



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

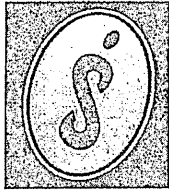
MESES	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
ENERO	436	21	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad Política de Participación Social en Salud, Plataforma Estratégica
FEBRERO	336	19	
MARZO	89	6	
ABRIL	0	0	
MAYO	0	0	
JUNIO	0	0	
TOTAL	861	15	

CAPACITACIONES A CLIENTE INTERNO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2020

OBJETIVO	TEMA	MESES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS
CAPACITAR A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ESEB, EN LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD – PASS-PARA FORTALECER LAS INSTANCIAS Y ESPACIOS QUE GARANTICEN EL DESARROLLO PARTICIPATIVO. CAPACITAR A PROFESIONALES RURALES EN EL PROCESO DE SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	POLÍTICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD-PASS	ENERO	152
CAPACITAR A SERVIDORES PUBLICOS DE LA ESEB EN LAVADO DE MANOS, A FIN DE FOMENTAR HÁBITOS SALUDABLES	LAVADO DE MANOS	FEBRERO	124
TOTAL			276

Es importante resaltar que como consecuencia de la situación sanitaria y las restricciones por la pandemia queda suspendida cualquier reunión así sea de carácter educativa.

MECANISMO DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PRIMER SEMESTRE 2020



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al mes de Enero, Febrero y Marzo 2020. Meses de abril, mayo y junio no se hicieron reuniones por la restricción de la pandemia del covid 19	Plan detallado de trabajo/ Remisión a correo electrónico asociación e individual a miembros Asociación	Información socializada	Inasistencia a las reuniones programadas
Comité de Ética Hospitalaria	Invitación a comité a realizarse el primer jueves del mes, Programación reunión mes de Enero, Febrero y Marzo. Meses de abril, mayo y junio no se hicieron reuniones por la restricción de la pandemia del covid 19	Plan detallado de trabajo/oficio remisario/acta de reunión	Asistencia a las reuniones	Compromiso en actividades Comité
Rendición de cuentas Vigencia 2019	Invitación a todos los actores del sistema (Secretaría Distrital de Salud, Eps, Asociación de usuarios, Líderes Jac y comunidad en general	Oficios de invitación, medios televisivos (canal Telepetroleo), página Web ESEB	Invitaciones realizadas	Dado el estado de emergencia sanitaria decretado por el gobierno, debido a la pandemia del covid 19, el informe de rendición de cuentas fue entregado por el gerente general de la ESEB, virtualmente, lo que limitó la participación de la comunidad
Política de participación Social en Salud(PASS)	Se remitió a la Supersalud el plan de acción de la POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD, vigencia 2020	Soporte de envío del Informe remitido por medio de la plataforma PISIS en el formato asignado		

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

Durante el segundo I semestre de 2020 (ENERO A JUNIO), se aplicaron 2.015 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos étnicos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

MESES	SATISFACCION	%	INSATISFACCION	%
ENERO	356	79	94	21
FEBRERO	341	80	84	20
MARZO	230	82	50	18
ABRIL	216	90	24	10
MAYO	280	93	20	7
JUNIO	285	89	35	11
TOTAL	1.708	86	307	15

Durante el I semestre de 2020, el promedio de satisfacción corresponde a un 86%, alcanzando el nivel más alto durante el mes de mayo (93%) y el menor durante los meses de enero, febrero y marzo, en cada uno de los cuales la satisfacción fue del 79%, 80% y 82% respectivamente.

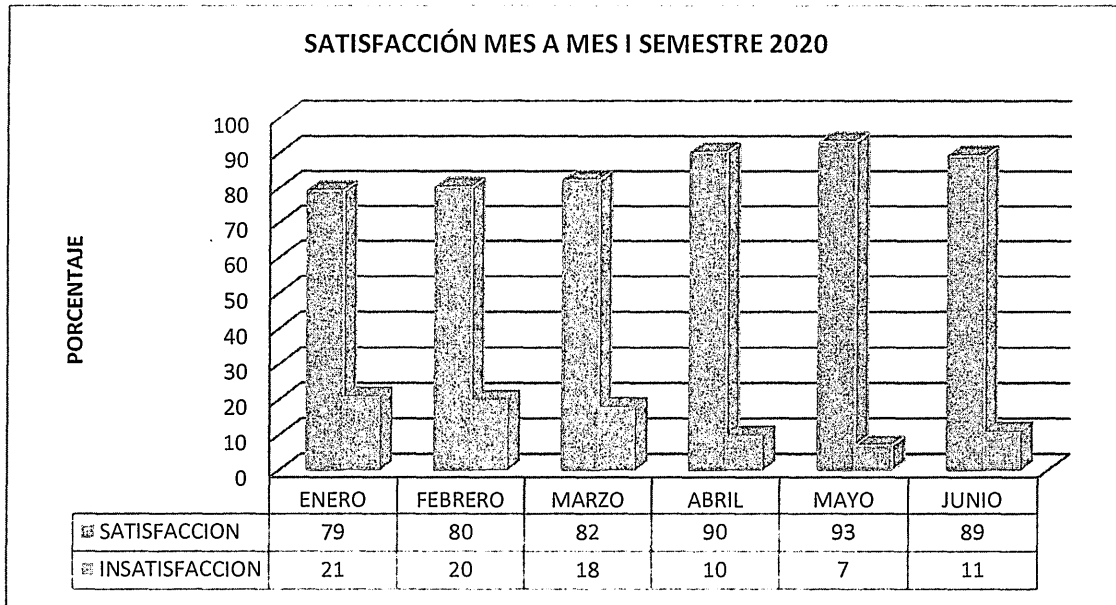


EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

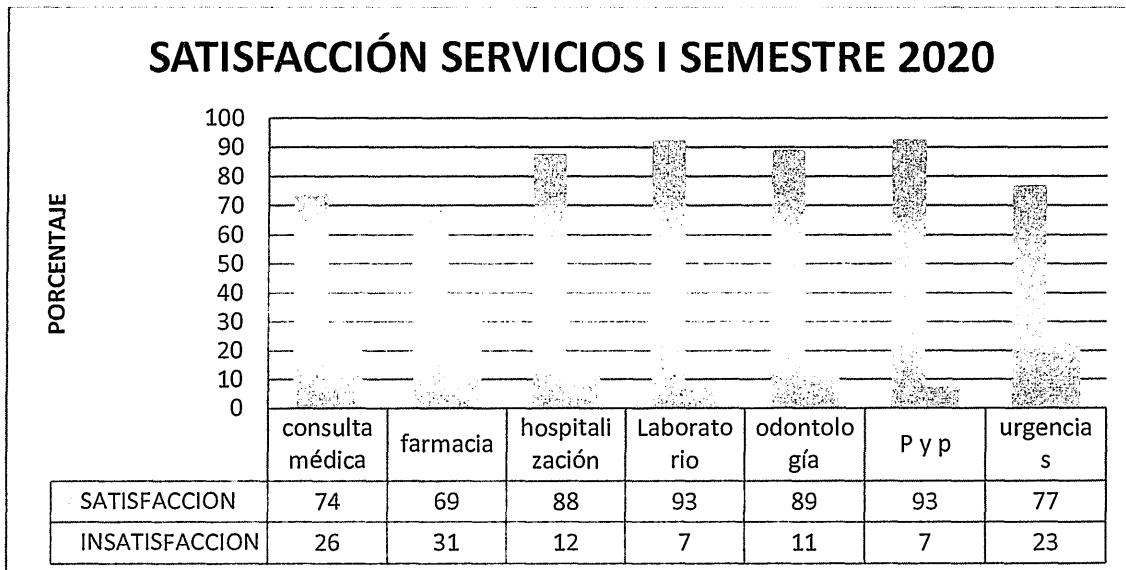
SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

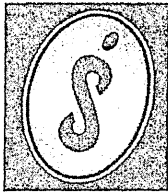
NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707



Los servicios donde se presentó mayor satisfacción fueron laboratorio y promoción y prevención con un 93%, continúa odontología con 89%, hospitalización con 88% y urgencias con 77%, el que menos satisface a la comunidad es farmacia con el 69%.



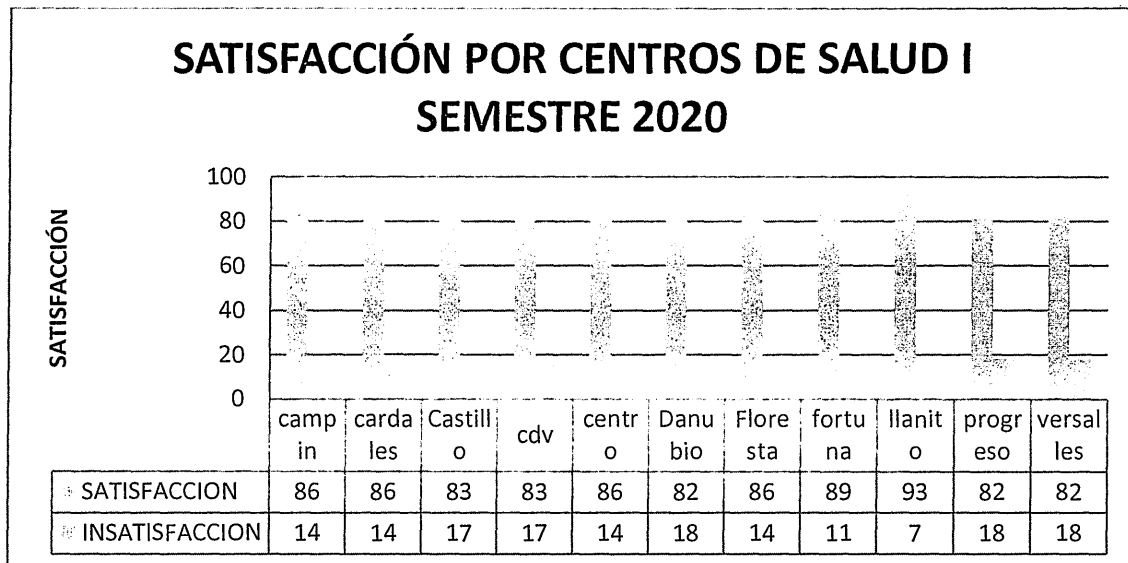


EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707



Durante el I semestre de 2020, el mayor porcentaje de satisfacción fue el centro de salud Llanito con 93%, continua, Fortuna 89%, Floresta 86%; Centro 86%, Cardales 86%, Campin 86%, Castillo 83%, CDV 83%, Danubio 82% y Versalles 82%.

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

- Realizar seguimiento a las no conformidades identificadas, aplicando tanto acciones preventivas como correctivas, retroalimentando los procesos con estrategias orientadas al mejoramiento continuo (se gestionaron a través de SIAU intermediación para asignación de citas médicas).
- Los jefes de proceso retroalimentan en los servidores públicos la calidez en la atención. Fortalecimiento a través del SIAU de los aspectos de humanización y trato digno.
- A través de instancias sociales, como es la asociación de usuarios, hacer acompañamiento de veedurías en los diferentes centros de salud, y fortalecer la educación en deberes y derechos.
- Realizar mantenimiento preventivo en las instalaciones de los centros de salud, y realizar los correctivos a que hubiere lugar a fin de garantizar la seguridad y generar oportunidad en la atención. Lo anterior de acuerdo a la disponibilidad de los recursos.

DIANA MILENA LEON ANTELIZ

Jefe de Oficina Asesora de Control Interno