

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL MAYO DE 2023

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 USUARIOS 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) MAYO 2023

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F MAYO 2023

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F MAYO 2023

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033-6076138158	17	17
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	16	16
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	59	59
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	8	8
TOTAL USUARIOS		100	100

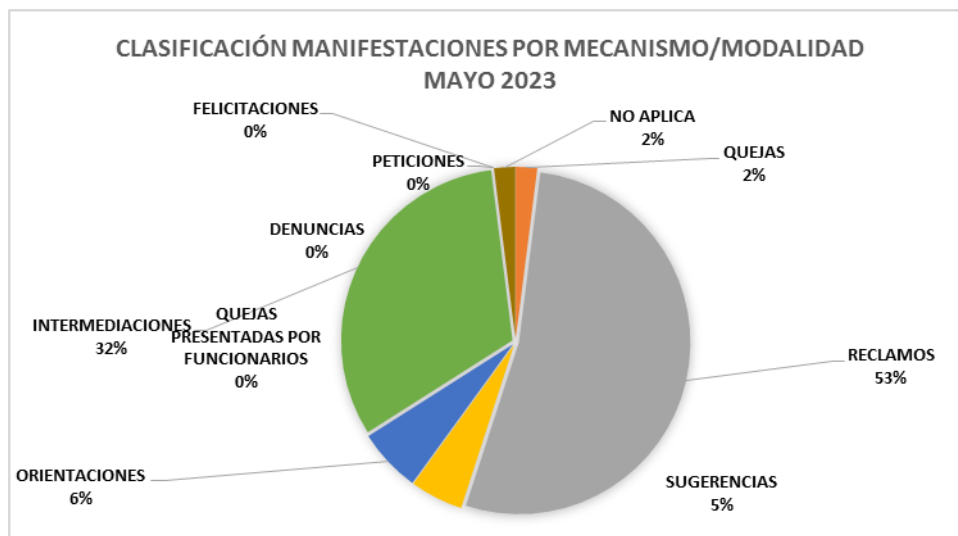
Fuente: Registro diario de atención SIAU MAYO 2023

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F MAYO 2023

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F MAYO 2023

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	2	2
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	53	53
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	5	5
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	6	6
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	32	32
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	2	2
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		100	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU MAYO 2023



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS MAYO 2023
Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES MAYO 2023

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	1	7	0	0	0	8	0	0	0	16	16
COOSALUD	0	9	0	0	0	3	0	0	0	12	12
NO IDENTIFICA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FAMISANAR	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
SANITAS	0	8	0	1	2	5	0	0	0	16	16
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2
NUEVA EPS	1	28	0	4	4	13	0	2	0	52	52
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	53	0	5	6	31	0	3	0	100	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU MAYO 2023

1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO
Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO MAYO 2023

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	6	0	3	2	0	0	0	0	11	11
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	1	3	0	0	1	0	0	0	0	5	5
P Y P	0	0	0	0	1	4	0	0	0	5	5
URGENCIAS	1	2	0	2	0	0	0	0	0	5	5
FACTURACION	0	41	0	0	1	0	0	0	0	42	42
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	1	0	0	1	27	0	0	0	29	29
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	3
TOTAL	2	53	0	5	6	31	0	3	0	100	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU MAYO 2023

1.1.5 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD
Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD MAYO 2023

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	6	0	0	0	0	3	0	0	9	9
CARDALES	0	4	0	0	0	0	1	0	0	5	5
CASTILLO	0	7	0	0	2	0	5	0	0	14	14
CDV	0	3	0	0	0	1	1	0	0	5	5
CENTRO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
DANUBIO	1	12	0	0	2	0	9	0	0	24	24
FLORESTA	0	17	0	0	0	0	5	0	0	22	22
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	1	3	0	0	0	1	0	0	0	5	5
SEDE ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	4	7	0	0	12	12
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	3
TOTAL	2	53	0	0	5	6	31	3	0	100	100

Fuente: Formato registro diario de atención MAYO 2023

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION MAYO 2023
Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION MAYO 2023

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	26	1	0	4	10	0	3	0	44	44
DE 1 A 5 DIAS	2	25	2	0	2	19	0	0	0	50	50
DE 6 A 10 DIAS	0	1	2	0	0	2	0	0	0	5	5
DE 11 A 15 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	53	5	0	6	31	0	3	0	100	100

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (ABRIL 2023)	MES ACTUAL (MAYO 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- MAYO 2022
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	2.5 DIAS	1,5 DIAS	1 DIA
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		41	55	98
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia es al aumento del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al mes inmediatamente anterior y comparado con el mismo periodo del año anterior la tendencia es a la disminución, en este mes se observa que las causas que afectaron son la falta de oportunidad en la asignación de citas por dificultad en la comunicación con las líneas telefónicas y las quejas por actitud en la atención del servicio. En lo referente al promedio de tiempo de respuesta se evidencia cumplimiento en días de resolución de las PQRD y en el porcentaje de respuesta a las mismas, según lo establecido por la normatividad vigente.

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, MAYO 2023

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias MAYO 2023

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
42 RECLAMOS	CASTILLO 5 CDV 3 CAMPIN 5 DANUBIO 9 FLORESTA 16 CARDALES 4 / NUEVA EPS 22 ASMET 4 SANITAS 6 COOSALUD 9	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 19 TELEFONICO 13 PRESENCIAL 10	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN Y SUBADMINISTRATIVA GERENCIA PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	1 DIA PROMEDIO
6 RECLAMOS	CAMPIN 1 CASTILLO 2 DANUBIO 2 FLORESTA 1 / ASMET 3 NUEVA EPS 2 SANITAS 1	ADMINISTRATIVA / SERVICIOS AMBULATORIOS SUBCIEN TIFICA	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA EN DANUBIO Y AGENDA ODONTOLOGICA EN CASTILLO	CORREO @ PAG WEB 6	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS EN EL MOMENTO QUE HUBO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA, SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	1 DIA PROMEDIO
3 RECLAMO	FARMACIA 3/ NUEVA EPS 3	FARMACIA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	CORREO @ PAG WEB 3	SE ENTREGA EL MEDICAMENTO AL USUARIO EN EL MOMENTO EN QUE HAY LA DISPONIBILIDAD	3 DÍA

2 RECLAMO	DANUBIO 2 / NUEVA EPS 1 NO IDENTIFICA EPS 1	URGENCI AS	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS, SEGÚN USUARIOS HUBO DEMORA EN LA ATENCIÓN Y DEBIÓ SOLICITAR COLABORACION DE UN FUNCIONARIO AMIGO PARA RECIBIR LA ATENCION	PRESENCIAL 1 BUZON 1	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN CIENTIFIVA Y AMBULATORIOS Y A LOS OPERADORES DARSALUD	11 DIA PROMEDIO
2 QUEJAS	DANUBIO 1 CENTRO 1 / NUEVA EPS 1 ASMET 1	URGENCI A 1 / FARMACI A 1	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD: SEGÚN USUARIO SIENTE MALTRATO POR LA ATENCION BRINDADA POR EL MEDICO ISMAEL MORALES EN URGENCIASDANUBIO USURIO REFIERE MAL TRATO DEL FUNCIONARIO QUE ATIENDE LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CENTRO	CORREO @ PAG WEB 1 BUZON 1	SE REMITEN A CADA LIDER DE PROCESO Y AREA DE SUBCIENTIFICA, OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD Y MAXEMPLEO, PARA TOMA ACCIONES CORRECTIVAS QUE GARANTICEN EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	5 DIAS PROMEDIO

Aunque el promedio de respuesta de todas las PQRD del periodo, globalmente cumple con el tiempo de respuesta, es importante destacar que algunas en forma individual, no cumplen con el indicador si se tiene en cuenta que afectan el atributo de oportunidad(falta oportunidad en la asignación de citas) clasificadas PQRD RIESGO DE VIDA, definidas por normatividad como "aquellas que afecten la oportunidad, continuidad e integralidad, y que por su efecto en la salud de los usuarios, deberán responderse en un término máximo de cinco (5) días a partir de la fecha de radicación" (circular externa 008 de 2018, Supersalud). Esta situación se presenta a la falta de compromiso de los jefes de procesos, interventores de contrato u operadores de servicios, para gestionar las respuestas.

1.1.8 CAUSAS ORIENTACIONES MAYO 2023

Tabla 9. Causas Orientaciones MAYO 2023

ORIENTACION DERECHOS Y DEBERES	ORIENTACION SOBRE SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIONES REFERENTE A LA AFILIACION: PORTABILIDAD, MOVILIDAD, MULTIAFILIACIÓN, BASE DE DATOS	INFORMACION INADECUADA AL USUARIO	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	ATRIBUIBLE AL USUARIO
0	0	4	1	0	0	1

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU MAYO 2023 (se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso)

1.1.9 CAUSAS INTERMEDIACIONES ESEB MAYO 2023

Tabla 10. Causas intermediaciones MAYO 2023

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS, CERTIFICADOS
25	3	3

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU MAYO 2023(se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso).

Se evidencia que la mayor solicitud de intermediaciones (28) 90% corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas y odontológicas que son también la causante de mayores reclamos en el mes.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB MAYO 2023

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
3

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU MAYO 2023(se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso).

2. MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) MAYO 2023
TABLA 11. MECANISMOS PPSS MAYO 2023

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1.Programación de la reunión mensual 2.Remisión de informes de gestión y participación social, mes de ABRIL 2023 3. Remisión de Información de participación social 4. Remisión de información del proceso de atención y capacitación sobre manejo de las tecnologías, ley de transparencia información publica	-Plan detallado de trabajo -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de información y en página web. -Constancia de remisión de invitación a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de Socialización horarios de atención modificados por semana santa	Información socializada	No asistencia de todos los integrantes de la Asociación
Comité de Ética Hospitalaria	Se realiza comité de ética con integrantes del mismo y asistencia de los líderes de procesos involucrados en las PQRD recepcionadas, se da informe PQRD mes de abril de 2023 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 05/2023 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mes de mayo 2023 Soporte Invitación a Comité a correos electrónicos	Información socializada	No asistencia de todos los miembros del comité

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DERECHOS Y DEBERES Y PPSS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes y demás capacitaciones realizadas mayo 2023

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan	Fórmula matemática	Unidad de medida	Meta	Indicador	
						Aplicación	Resultado
Indicador de cumplimiento de cobertura	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza (usuarios y funcionarios)	140 USUARIOS en centro de salud cdv, CASTILLO, CARDALES, Danubio, Centro, Floresta 15 SERVIDORES PUBLICOS Campin, Llanito	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	155/155*100 140 Usuarios capacitados 15 Servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	7 capacitación para los usuarios 2 capacitación servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	9/9*100	100%
Indicador de aprendizaje del cliente interno	Medir el avance, después de la capacitación recibida, en el nivel de conocimiento previo del participante en los temas tratados en la misma	Evaluación realizada a un porcentaje representativo de los servidores participantes en la capacitación	Se determina con base en el análisis comparativo de los resultados de las evaluaciones de entrada y de salida que se deben aplicar en los programas de capacitación de la ESEB	Análisis cualitativo	No aplica	Se evaluó muestra de los servidores públicos capacitados	Se evidencia la comprensión del tema con la evaluación posterior a la capacitación
Indicador de aprendizaje del usuario	Medir el impacto en el conocimiento y comprensión de los derechos y deberes	Evaluación realizada a los usuarios encuestados en el periodo	Usuarios que contestaron sí a la pregunta conoce y comprende sus deberes y derechos/total de usuarios encuestados *100	%	90%	294/319*100	92%

Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios. Política de Humanización canales de comunicación, participación social	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	80 usuarios en centro de salud floresta, CDV, Llanito, Centro (4 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	80/80*100 80 Usuarios capacitados 4/4*100 4 capacitaciones	100%
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios. Política de Humanización canales de comunicación, participación social	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los funcionarios	30 servidores públicos centros de salud floresta, CDV, Llanito, Centro	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	30/30*100 30 servidores públicos capacitados 4/4*100 4 capacitaciones	100%

4. INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD mayo 2023

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CARDALES	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO EXTERNA	6	1	Refiere observación referente a despejar el espacio para garantizar el libre tránsito de las personas que vienen en silla de ruedas dado que las motos obstaculizan la entrada y es un peligro para la salida de la ambulancia	sugerencia	Se remite a Subdirección Administrativa, jefe planeación, Seguridad y Salud en el trabajo, Líder de calidad para las acciones pertinentes	1

CASTILLO URGENCIAS	6	1	Solicita arreglo del aire acondicionado sala de urgencias y colocar servicio de tv	sugerencia	Se remite a jefe planeación y seguridad en el trabajo para lo pertinente. Posteriormente informan arreglo aire sala de urgencias y observación y se notifica al usuario	1
CDV	6	1	Solicita reprogramación de cita de riesgo cardiovascular porque por motivo de viaje no pudo asistir	Atribuible al usuario	Se socializa con la jefe del centro y auxiliar programa de crónicos quienes confirman que se le informó personalmente a la usuaria que se le asignaría cita en el transcurso de la semana para garantizar oportunidad de formulación de medicamentos. Posteriormente se confirma cita asignada a la usuaria	1
CENTRO	5	1	Solicita intervención puerta de baño sala de externa para que se amplíe y permita acceso silla de ruedas a usuaria en situación de discapacidad	sugerencia	Se remite a jefe planeación, subdirección administrativa, líder de seguridad y salud en el trabajo, líder de calidad; para revisión y acciones pertinentes	1
DANUBIO EXTERNA	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO URGENCIAS	6	2	No conformidad falta de oportunidad en el servicio de urgencias porque al momento de solicitar el servicio no había médico y por demora en la entrega de orden (médico tiene a otra persona que le diligencia la documentación y revisa una y otra vez causando demora al usuario	Reclamo	Se remite a jefe planeación, subdirección administrativa, líder de seguridad y salud en el trabajo, líder de calidad; para revisión y acciones pertinentes	1
		2	Solicita intervención arreglo de aire acondicionado, arreglo del baño, disponer de toma corriente, sala de espera urgencias	sugerencia	Se remite a jefe planeación, subdirección administrativa, líder de seguridad y salud en el trabajo, líder de calidad; para revisión y acciones pertinentes	
FARMACIA	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FLORESTA	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FORTUNA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	73	8				13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU mayo 2023