

**INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL DICIEMBRE 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) DICIEMBRE 2023

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F DICIEMBRE 2023

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F DICIEMBRE 2023

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033-6076138158	1	5
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	0	0
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	1	5
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a>	17	80
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	2	10
TOTAL USUARIOS		21	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU DICIEMBRE 2023

1.1.2 Clasificación PQRDS-F DICIEMBRE 2023

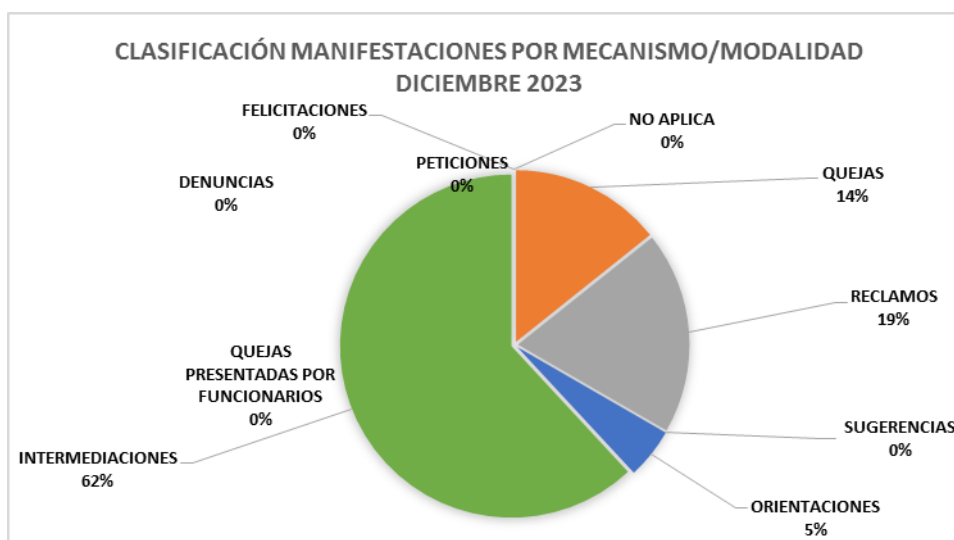
Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F DICIEMBRE 2023

CLASIFICACION	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PETICIÓN	Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.	0	0
QUEJA	Manifestación de una persona a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad	3	14
RECLAMO	Reclamo de riesgo simple: reclamo a través del cual los usuarios del sector salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector	4	4
	Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecta a poblaciones vulnerables o causen un gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el sector salud.	0	
	Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en e corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte	0	
DENUNCIA	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	0	0
SUGERENCIA	Idea que se propone para mejorar el servicio	0	0

ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	1	5
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	13	62
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	0	0
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	0	
TOTAL		21	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

Fuente estadística mes de DICIEMBRE 2023: Formato Registro diario de atención - SIAU DICIEMBRE 2023



## PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS DICIEMBRE 2023

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES DICIEMBRE 2023

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO IDENTIFICA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	10
FAMISANAR	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	5
SANITAS	0	0	0	0	1	7	0	0	0	8	38
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	1	4	0	0	0	4	0	0	0	9	43
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	5
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	4	0	0	1	13	0	0	0	21	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU DICIEMBRE 2023

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	10
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P Y P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	10
FACTURACION	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	10
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	0	0	0	1	13	0	0	0	14	65
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	4	0	0	1	13	0	0	0	10	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU DICIEMBRE 2023

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CARDALES	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	10
CASTILLO	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	10
CDV	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5
CENTRO	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	10
DANUBIO	1	2	0	0	0	0	2	0	0	5	23
FLORESTA	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	15
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE ADMINISTRATIVA	1	0	0	0	0	1	4	0	0	6	28
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	4	0	0	0	1	13	0	0	21	100

Fuente: Formato registro diario de atención DICIEMBRE 2023

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION DICIEMBRE 2023

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D-F ORIENTACION / INTERMEDIACION DICIEMBRE 2023

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	1	0	0	1	4	0	0	0	6	28
DE 1 A 5 DIAS	2	2	0	0	0	7	0	0	0	11	52
DE 6 A 10 DIAS	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3	15
DE 11 A 15 DIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (NOVIEMBRE 2023)	MES ACTUAL (DICIEMBRE 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- DICIEMBRE 2022
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	0.83 DIAS	3 DÍAS	1.5 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		12	7	43
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	96%	100%	100%

La tendencia es a la disminución del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al mes inmediatamente anterior y a la disminución con el mismo periodo del año anterior, 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, mala comunicación o direccionamiento errado y por infraestructura inadecuada. Las quejas referidas a ineficacia en la prestación de los servicios (DEFICIENCIAS EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE, NEGACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS, FALTA DE PERSONAL ASISTENCIAL). 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 circular externa supersalud 202315100000010-5 de junio 26 del 2023.

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

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
2 RECLAMOS	DANUBIO 2 / NUEVA EPS 2	FACTURACION	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 2	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

1 RECLAMOS	CDV/ NUEVA EPS	ADMINISTRATIVA	DEFICIENTE PERCEPCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL LUGAR: USUARIO REPORTA COMEJEN EN EL CONSULTORIO MEDICO	BUZON	SE REMITE A LIDER DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, LIDER DE CALIDAD. POSTERIORMENTE INGENIERO MILTON RINCON INFORMA VERBALMENTE QUE SE HIZO GESTION PARA FUMIGACION DEL AREA	8 DIAS
1 RECLAMOS	CARDALES / NUEVA EPS	CONSULTA EXTERNA	NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN: USUARIO REPORTA NO DATISFACCION CON LA ATENCION DEL MEDICO NO BRINDA BUEN EXAMEN FISICO Y NO FORMULA MEDICAMENTOS	BUZON	SE REMITE AL DR TUTA PARA LA INDAGACIÓN, REALIZA REVISIÓN DE HISTORIA CLINICA EN PANACE NO APARECE REGISTRADA Y EL DR RIGOBERTO NIEGA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE EN SU AGENDA	3 DIAS
QUEJA	ADMINISTRATIVA / NUEVA EPS	CONDUCTOR DE SERVICIO DE LAVANDERIA	DEFICIENCIAS EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE USUARIO REPORTA QUE EL CONDUCTOR DEL TRANSPORTE DE LAVANDERIA PROVEEDOR EXTERNO, DIO REVERSA DE MANERA IMPRUDENTE PONIENDO EN RIESGO AL PERSONAL QUE ESTABA ESPERANDO PARA SER ATENDIDO EN LABORATORIO CLINICO DE DANUBIO.	ESCRITO	SE REMITE A LIDER DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO QUIEN REALIZA RETROALIMENTACION AL PRESTADOR INVOLUCRADO DE INFORMACIÓN RELACIONADA CON SEGURIDAD VIAL CON EL OBJETIVO DE GARANTIZAR LA OBSERVANCIA DE LA NORMA	1 DIA
QUEJAS	CENTRO/ NO IDENTIFICA EPS	URGENCIAS	NEGACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS: SEGÚN EL USUARIO EL MEDICO Y LA ENFERMERA LE NEGARON LA ATENCIÓN POR SOAT	CORREO @ PAG WEB	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS, CALIDAD Y LIDER ÁREA DE URGENCIAS. LIDER DEL ÁREA DE URGENCIAS SOLICITA AL CORREO SUMINISTRADO DEL ACUDIENTE DATOS DE LA AFECTADA PARA AMPLIAR LA INFORMACION. SIN EMBARGO, NO SE RECEPCIONA NINGÚN TIPO DE INFORMACIÓN QUE PERMITA LA IDENTIFICACION DEL USUARIO PARA LA INDAGACIÓN Y REVISION DEL CASO. SE SOCIALIZA CON EL PERSONAL DEL ÁREA DE URGENCIAS RETROALIMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN	13 DIA
QUEJA	DANUBIO/NO IDENTIFICA EPS	URGENCIAS	FALTA DE PERSONAL ASISTENCIAL: SEGÚN EL USUARIO NO HABÍA MÉDICO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	CORREO @ PAG WEB	RECEPCIONADA POR CORREO DE GERENCIA Y REMITIDA A SUBDIRECTOR CIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD, LIDER CALIDAD	3 DIAS

En el periodo se observa que se presentaron 4 RECLAMOS clasificados como de RIESGO SIMPLE (tiempo de respuesta 72 horas) de conformidad con la actual normatividad CIRCULAR EXTERNA SUPERSALUD 202315100000010-5 DEL 22 DE JUNIO DEL 2023. En el mes de Diciembre hubo oportunidad en el tiempo de respuesta dado que no se superó el límite establecido, y en promedio equivale a menos de 1 día de respuesta. De otra parte, comparando con el mes inmediatamente anterior hubo una reducción considerable en el número de PQR pasando de 12 a 7, es decir, una disminución del 42% y en

comparación con el mismo periodo del año anterior donde se recibieron 43, del 84%. El análisis permite inferir que las acciones correctivas implementadas específicamente en el atributo de accesibilidad y oportunidad, han generado un mejoramiento en el servicio, si bien se resalta que este aspecto continúa siendo la mayor causa de PQR.

De otra parte, en el procedimiento de orientación y atención al usuario, se describen las gestiones realizadas por el SIAU Para direccionar adecuadamente a los usuarios, hacia los servicios:

### 1.1.8 CAUSAS ORIENTACIONES DICIEMBRE 2023

Tabla 9. Causas Orientaciones DICIEMBRE 2023

ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB
1

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU DICIEMBRE 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 DICIEMBRE 2023

Tabla 10. Causas intermediaciones DICIEMBRE 2023

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION GESTION ASIGNACION DE CITA PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD
11	2

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

Se evidencia que la solicitud de intermediaciones en su totalidad constituyen el 100% corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas y odontológicas. La gran mayoría de las solicitudes son solicitadas por las Eps, otras instancias de salud, para garantizar la ruta de atención en salud a usuarios que pertenecen a programas de protección del ICBF y responsabilidad penal. De igual manera, las Eps solicitan citas a usuarios que tienen órdenes vencidas de citas especializadas y requieren iniciar nuevamente el proceso para actualizar las órdenes médicas, y otras solicitudes se refieren a remisiones para segundo nivel de atención.

## 2. MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) DICIEMBRE 2023

TABLA 11. MECANISMOS PPSS DICIEMBRE 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 NOVIEMBRE 2023 3. Programación reunión asociación de usuarios mes de Diciembre 2023	-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. -Acta de reunión con la comunidad, Diciembre 2023	Información socializada /reunión realizada	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 integrantes del comité tanto por la Eseb como Asociación de usuarios, se da informe PQRD mes de NOVIEMBRE de 2023 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 12/2023 pág. Web institucional <a href="http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/">http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/</a>	Acta de Reunión comité de Ética Hospitalaria mes de Diciembre 2023, Soporte Invitación a Comité a correos electrónicos, oficio escrito de invitación recibido por los integrantes por los integrantes del comité asociación de usuarios	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 Diciembre 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)	260 USUARIOS en centro de cdv, Castillo, Campin, Danubio, Centro, Floresta, llanito, fortuna, farmacia	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	260/260*100 260 Usuarios capacitados	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	13 capacitación para los usuarios	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	13/13*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%	460/500*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	60 usuarios en centro de salud Farmacia, Danubio, Floresta (3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	60/60*100 60 Usuarios capacitados 3/3*100 3 capacitaciones	100%

INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

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

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CARDALES	5	1	NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN( refiere que el profesional no brinda la atención adecuada y no le expide formulación)	Reclamo	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, LIDER CALIDAD, LIDER CONSULTA EXTERNA. POSTERIORMENTE EL PROFESIONAL RESPONSABLE DEL PROCESO DE CONSULTA EXTERNA REMITE INFORMACIÓN MANIFESTANDO QUE NO SE EVIDENCIO REGISTRO DE ATENCIÓN EN EL SISTEMA PANACEA. REFIERE QUE CONTACTÓ TELEFÓNICAMENTE AL MÉDICO RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN QUIEN REFIERE NO HABER TENIDO INCONVENIENTE CON LA ATENCIÓN DE USUARIO ALGUNO. EN TODO CASO SE LE RETROALIMENTA LOS PROTOCOLOS DE ATENCION	1
CASTILLO URGENCIAS	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO EXTERNA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CDV	6	1	DEFICIENTE PERCEPCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL LUGAR (Proliferación de comejenes en consultorio médico)	Reclamo	SE REMITE A LIDER DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, LIDER DE CALIDAD. POSTERIORMENTE INGENIERO MILTON RINCON INFORMA VERBALMENTE QUE SE HIZO GESTION PARA FUMIGACION DEL AREA	1
CENTRO	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO EXTERNA	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO URGENCIAS	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FARMACIA	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FLORESTA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FORTUNA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	69	2				13

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