

INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – ANUAL 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.

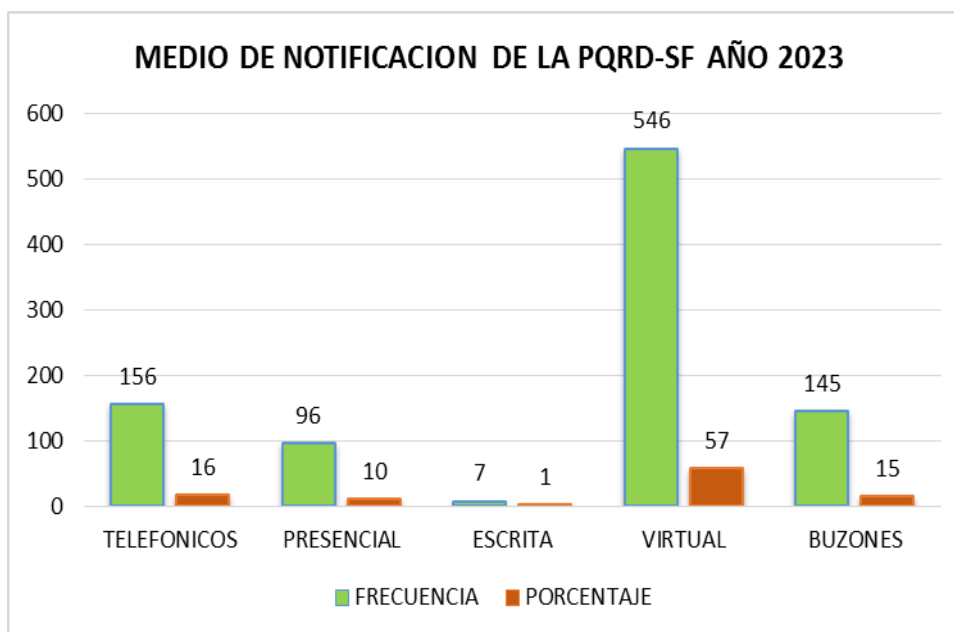
1.1 INFORME PQRSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) AÑO 2023

1.1.1 Medio de recepción PQRSD-F AÑO 2023

Tabla 1. Medio de recepción PQRSD-F AÑO 2023

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033	156	16
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	96	10
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQRD	7	1
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	546	57
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	145	16
TOTAL USUARIOS		950	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU AÑO 2023



1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRSD-F AÑO 2023

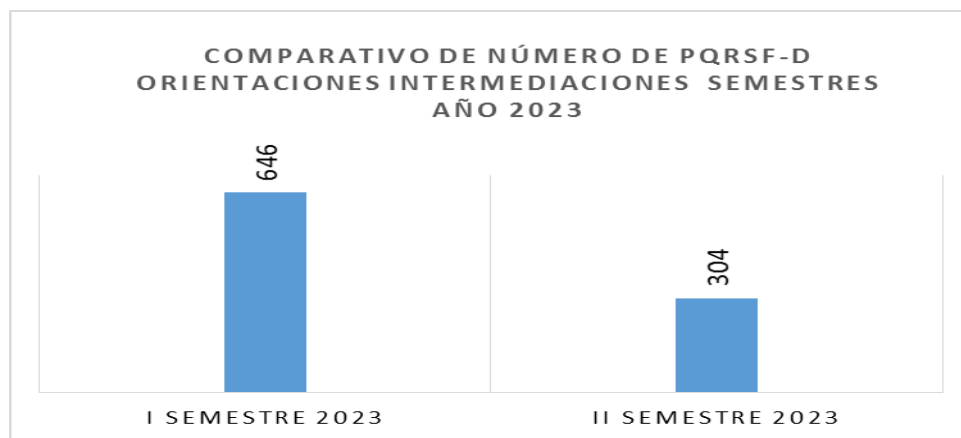
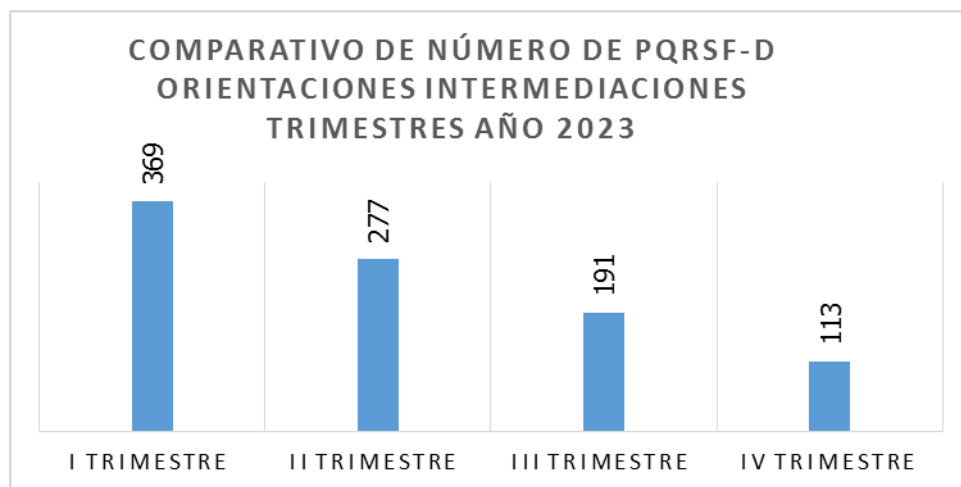
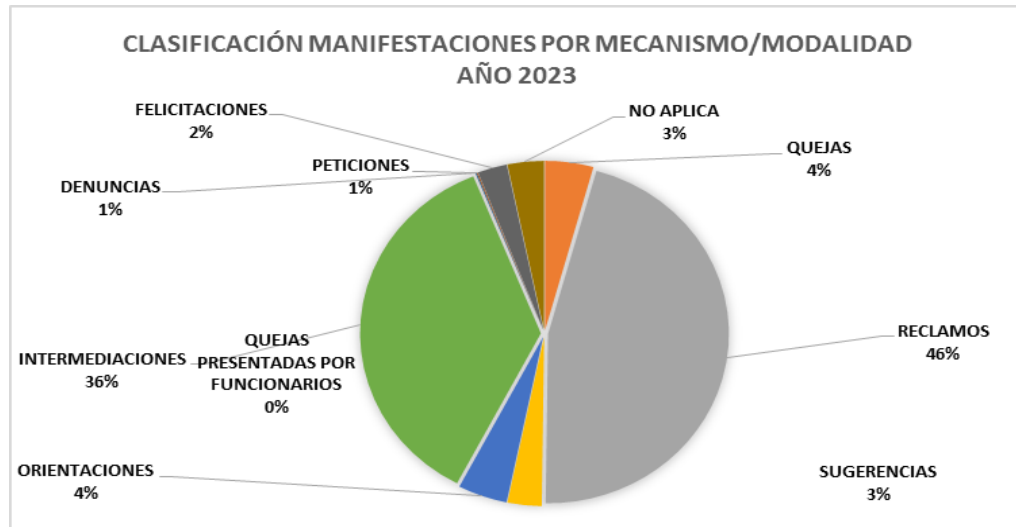
Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F AÑO 2023

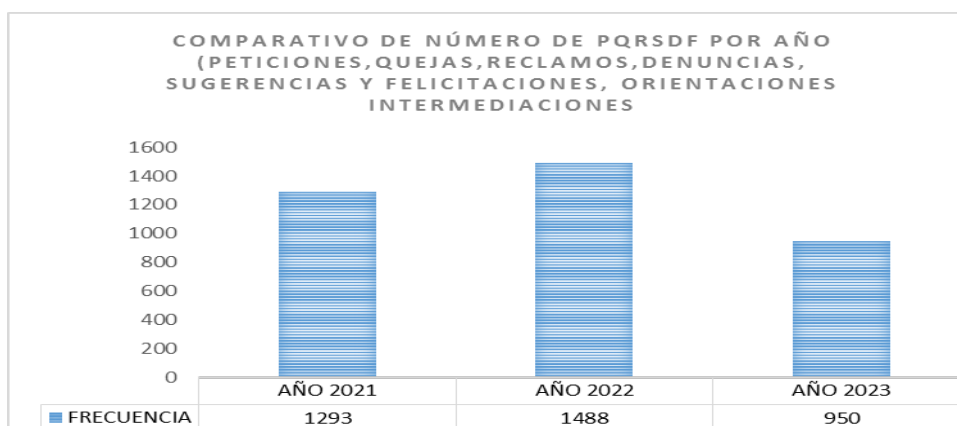
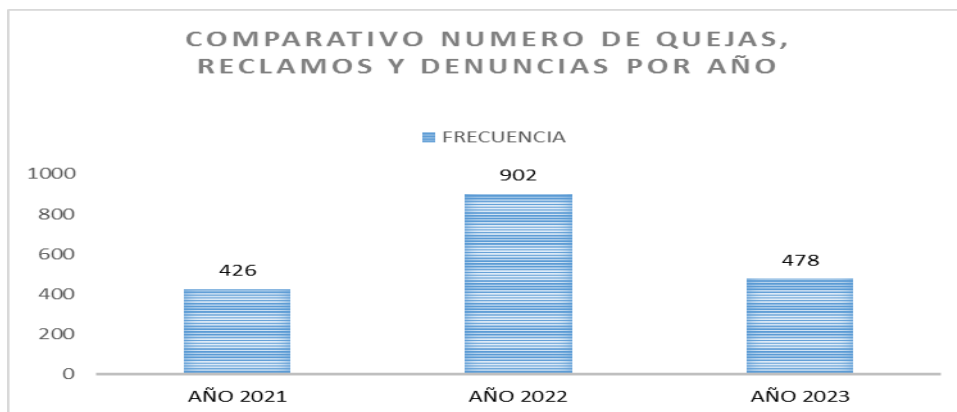
CLASIFICACION	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PETICIÓN	Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.	1	1
QUEJA	Manifestación de una persona a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad	41	4

RECLAMO	Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del sector salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.	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	128	436*	46
		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.	3		
		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		1		1
SUGERENCIA	Idea que se propone para mejorar el servicio		29		3
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio		42		4
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB		344		36
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido		25		2
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja		31		3
TOTAL			950		100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5 *Total de reclamos I semestre clasificación con Circular externa 08 de 2018

Fuente estadística AÑO 2023: Formato Registro diario de atención SIAU





1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS AÑO 2023

Tabla 3. EPS/ PQRSDF- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES AÑO 2023

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	2	45	0	0	1	35	1	0	1	85	9
NO IDENTIFICA	4	9	0	1	0	5	1	0	1	21	2
FAMISANAR	2	7	1	0	2	4	2	0	5	23	2.5
SANITAS	5	84	0	3	10	83	6	0	6	197	21
NUEVA EPS	22	235	0	17	22	160	15	0	17	488	51
EPS OTRO MUNICIPIO	0	1	0	0	2	7	0	0	1	11	1
NO ASEGURADO	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0.5
SALUDTOTAL	1	6	0	1	0	5	0	0	0	13	1.5
ASMETSALUD	4	49	0	7	4	45	0	1	0	110	11.5
TOTAL	41	436	1	29	42	344	25	1	31	950	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU AÑO 2023

1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO AÑO 2023

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	2	53	0	16	7	7	1	1	0	87	9
CONSULTA EXTERNA	6	6	0	1	0	0	3	0	0	16	2
ODONTOLOGÍA	0	3	0	0	1	0	1	0	1	6	0.5
FARMACIA	1	18	0	3	2	1	6	0	0	31	3
P Y P	6	4	0	0	3	5	2	0	1	21	2
URGENCIAS	19	16	1	5	0	1	8	0	0	50	5
FACTURACION	5	328	0	2	3	2	1	0	1	342	36
LABORATORIO	0	3	0	2	0	0	0	0	0	5	0.5
ENFERMERIA	0	1	0	0	0	0	3	0	0	4	0.5
VIGILANCIA	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0.5
SERVICIOS ESEB	0	2	0	0	21	328	0	0	0	351	37
NO APLICA	0	1	0	0	5	0	0	0	28	34	3.5
TOTAL	41	436	1	29	42	344	25	1	31	950	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU AÑO 2023

1.1.5 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	PETICION	SUGERENCIA	TOTAL	%
CAMPIN	3	37	0	5	0	1	27	0	2	75	8
CARDALES	0	28	0	0	0	0	24	0	0	52	5
CASTILLO	5	41	1	10	1	4	35	0	12	109	11
CDV	3	63	0	1	1	0	22	1	0	91	10
CENTRO	3	8	0	0	0	2	6	0	3	22	2
DANUBIO	20	107	0	2	0	2	70	0	8	209	22
FLORESTA	4	89	0	0	0	1	73	0	1	168	17.5
LLANITO	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0.5
FARMACIA	1	18	0	6	0	2	1	0	3	31	3
SEDE ADMINISTRATIVA	2	43	0	1	1	28	85	0	0	160	17
FORTUNA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.5
NO APLICA	0	1	0	0	27	2	0	0	0	30	3
TOTAL	41	436	1	25	31	42	344	1	29	950	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU AÑO 2023

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	PETICION	NO APLICA	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	4	203	2	1	28	135	0	0	19	392	41
DE 1 A 5 DIAS	24	197	18	22	11	180	1	0	12	465	49
DE 6 A 10 DIAS	10	28	9	2	3	28	0	0	0	80	8
DE 11 A 15 DIAS	3	7	0	0	0	1	0	1	0	12	1.5
MAS DE 15 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.5
TOTAL	41	436	29	25	42	344	1	1	31	950	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD - INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	META	I SEMESTRE 2023	II SEMESTRE 2023	CONSOLIDADO Año 2023	MISMO PERIODO CONSOLIDADO Año 2022
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD	MENOS DE 15 DÍAS	2 DIA PROMEDIO	1.5 DIAS PROMEDIO	1.8 DIAS PROMEDIO	1.5 días
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		331	147	478	902
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	100%	99%	99.5%	99.5%

La tendencia es a la Disminución del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al mismo periodo del año anterior. 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 (Definiciones según circular externa Supersalud 2023151000000010-5).

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

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
335 RECLAMOS	CASTILLO 29 CDV 62 CAMPIN 26 DANUBIO 95 FLORESTA 82 CARDALES 25 CENTRO 1 LLANITO 1 SEDE ADTVA 14 / NUEVA EPS 182 ASMET 40 SANITAS 60 COOSALUD 39 FAMISANAR 6 SALUDTOTAL 6 EPS OTRO MUNICIPIO 1 NO IDENTIFICA EPS 1	FACTURACION	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 180 TELEFONICO 74 PRESENCIAL 51 BUZON 30	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
24 RECLAMOS	CAMPIN 2 DANUBIO 9 FLORESTA 7 CASTILLO 4 CDV 2 / NUEVA EPS 7 ASMET 3 SANITAS 1 COOSALUD 1	ADMINISTRATIVA / SERVICIOS AMBULATORIOS SUBCIENTIFICA	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA Y ODONTOLOGICA	CORREO @ PAG WEB 22 BUZON 2	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS EN EL MOMENTO QUE HUBO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	2 DIA PROMEDIO
19 RECLAMO	SEDE ADMINISTRATIVA 19/ ASMETSALUD4 COOSALUD 3 SANITAS 11 NUEVA EPS 1	CONSULTA EXTERNA LABORATORIO Y APOYOS DIAGNOSTICOS / ADMINISTRATIVO	ACCESO: NEGACION DEL SERVICIO POR CARENCIA DE CONTRATOS Y CONVENIOS, NO ESTA DISPONIBLE EL CONTRATACION ASMET RESTRICCIÓN POR RAZONES ECONOMICAS: CONTRATOS VENCIDOS CON IPS QUE AFECTAN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO. CONTRATO CON IDIME S.A	CORREO@ PAG 14 PRESENCIAL 2 TELEFONICO 2 BUZON 1	SE REPORTÓ A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIO, SUBCIENTIFICA Y AUDITORIA MEDICA PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	1 DÍA PROMEDIO 1 RECLAMO SIN RESPUESTA OPORTUNA
18 RECLAMOS	ADMINISTRATIVO 18 / NUEVA EPS 18	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	NEGACION DE LA PRESTACION DE SERVICIO, INSUMOS O MEDICAMENTOS O ENTREGA DE MEDICAMENTOS: NEGACION PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS	CORREO @ PAG WEB 10 BUZON 3 PRESENCIAL 5	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA REGENTE Y SE REALIZÓ ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS EN EL MOMENTO QUE HUBO DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS	4 DÍAS PROMEDIO

16 RECLAMO	CASTILLO 4 CARDALES 3 CAMPIN 1 DANUBIO 4 CENTRO 4/ NUEVA EPS 9 SANITAS 1 FAMISANAR 1 COOSALUD 2 NO IDENTIFICA EPS 3	URGENCI AS 8 CONSUL TA EXTERNA 3 VIGILAN CIA 1 ENFERM ERIA 1 ADMINIS TRATIVA 3	INEFICACIA EN LA ATENCIÓN: NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS, SEGÚN USUARIOS NO HUBO BUEN MANEJO MEDICO (LA ATENCION LA BRINDA LA AUXILIAR DE ENFERMERIA MIENTRAS EL MEDICO NO HACE PRESENCIA) SEGÚN LOS USUARIOS EL MEDICO NO REALIZÓ UN BUEN MANEJO MEDICO Y LA ACTITUD ES DE NO ATENCIÓN	BUZON 10 PRESENCI AL 1 CORREO@ PAG 4 TELEFONI CO 1	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD , SUBCINETIFICA SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LAS INDAGACIONES Y CONSTATACIÓN DE LOS HECHOS. SE DA CUMPLIMIENTO AL DERECHO DE UNA SEGUNDA OPINION MEDICA SE ASIGNA CITA CON OTRO PROFESIONAL.	5 DÍAS PROMEDIO
7 RECLAMO	DANUBIO 2 CENTRO 2 CASTILLO 1 CAMPIN 1 ADTVA 1/ NUEVA EPS 3 SANITAS 4	LABORAT ORIO 2/ FACTURA CION 5	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: FALTA DE DIRECCIONAMIENTO EN LA INFORMACIÓN E INFORMACIÓN ERRADA SUMINISTRADA, MANIFIESTA QUE AL SOLICITAR CITA LE DICEN QUE ESTA RETIRADO PERO AL CONSULTAR CON EMPLEADOR LE CONFIRMAN QUE ESTA ACTIVO Y LE DAN CERTIFICACION DE ASEGURAMIENTO MANIFIESTA QUE AL SOLICITAR CITA LE ASIGNAN CITA EN ODONTOLOGIA CAMPIN Y EL SERVICIO ESTA LIMITADO POR NO DISPONIBILIDAD DE LAMPARA DE FOTOCURADO ASESOR SANITAS REFIERE QUE A LA USUARIA SE LE DIRECCIONÓ INADECUADAMENTE LA TOMA DE EXÁMES DE LABORATORIO TOXOPLASMOSIS Y ECOGRAFIA OBSTETRICA TRANSABDOMINAL SEGÚN CONTRATACIÓN CON LA ESEB REFIERE LA USUARIA QUE NO LE INFORMARON ADECUADAMENTE LOS HORARIOS DE ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO. USUARIA LE INFORMARON QUE DEBÍA ACERCARSE A LA EPS A VALIDAR EL RX PERIPICAL. EN LA AGENDA APARECE UNA HORA DE CITA Y SEGÚN EL USUARIO LE INDICARON OTRA HORA EN LA LLAMADA TELEFÓNICA	BUZON 6 CORREO @ 1	SE REMITE AL COORDINADOR DE LABORATORIO PARA GARANTIZAR LA ADECUADA INFORMACION A LOS USUARIOS SE REPORTA OPORTUNAMENTE AL LIDER DEL PROCESO DE FACTURACIÓN, SE CORRIGE LA INFORMACIÓN Y SE AUTORIZA LA TOMA DEL RX, SE GARANTIZA LA ATENCION DE LA USUARIA SE VALIDA LA INFORMACION EN FACTURACION Y SE ASIGNA CITA AL USUARIO SE ASIGNA CITA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO SE REALIZA PROCEDIMIENTO ODONTOLOGICO SE GESTIONA CON AUDITORIA MEDICA Y AUXILIAR ADMINISTRATIVA. SE ASIGNA CITA A LA USUARIA EN IDIME Y SE LE CONFIRMA CON RECOMENDACIONES. EN CUANTO A LAS SOLICITUDES DE LABORATORIO SE ORIENTA ADECUADAMENTE PARA REALIZACION EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO, SE LE DAN HORARIOS DE ATENCION	2 DÍAS PROMEDIO
4 RECLAMOS	CAMPIN2 DANUBIO 1 FLORESTA 1/ NUEVA EPS 2 SANITAS 1 NO IDENTIFICA EPS 1	ODONTO LOGIA / ADMINIS TRATIVA	RECURSOS FÍSICOS INSUFICIENTES O EN DEFICIENTES CONDICIONES: DOTACIÓN INAPROPIADA, NO HAY DISPONIBLE LAMPARA DE FOTOCURADO CAMPIN, FALTA DE VENTILACIÓN EN LOS CENTROS DE SALUD FLORESTA Y DANUBIO SALA DE ESPERA	BUZON 4	SE REMITE A COORDINACION DE ODONTOLOGIA PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA PRESTACION DEL SERVICIO, SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, JEFE DE PLANEACION, LIDER SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, LIDER DE CALIDAD	6 DÍAS

2 RECLAMO	CAMPIN 1 CENTRO 1/ SANITAS 2	FACTURA CION	ACCESO: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS O ODONTOLOGICOS POR ERROR EN LA VALIDACION DE DERECHOS POR PARTE DE FACTURACIÓN	CORREO @ PAG WEB 2	SE REMITE LA INFORMACIÓN AL AREA DE FACTURACION QUIEN CORRIGE EL ERROR Y ASIGNA CITA AL USUARIO	2 DIA PROMEDIO
1 RECLAMO	CAMPIN/ NUEVA EPS	CONSUL TA EXTERNA	NEGACION DE LA PRESTACION DE SERVICIO: CONSULTA DE MEDICINA GENERAL, REFIERE EL USUARIO QUE EL DR NO LA ATENDIO, NO LA LLAMO A CONSULTA	PRESENCI AL 1	SE GARANTIZA LA ATENCION CON OTRO PROFESIONAL Y SE REALIZA LA NOTIFICACION A SUBCIENTIFICA Y DARSALUD	INMEDIA TA
5 RECLAMO	CASTILLO 1 DANUBIO 4/ NUEVA EPS 2 COOSALUD 2 ASMETSALUD 1	URGENCI AS / PROCEDI MIENTO S URGENCI AS	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS, SEGÚN LOS USUARIOS ESPERAS DE MAS DE 1 HORA POR CAMBIOS DE TURNO Y POR CAPACITACIONES AL PERSONAL OPORTUNIDAD: REFIERE LA USUARIA QUE NO HABÍA MEDICO EN EL SERVICIO. REFIERE ESPERAR 50 MINUTOS PARA REALIZACIÓN DE CURACIONES	BUZON 5	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD , SUBCINETIFICA SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LAS INDAGACIONES Y CONSTATAción DE LOS HECHOS Y TOMA DE CORRECTIVOS	2 DIAS PROMEDIO
1 RECLAMOS	CAMPIN 1 / NUEVA EPS 1	CONSULTA EXTERNA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA, REFIERE 30 MINUTOS DE ESPERA	BUZON 1	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN CIENTIFIVA Y AMBULATORIOS, SE ESTABLECE QUE LA DEMORA SE OCASIONÓ POR FALLAS EN EL SISTEMA PANACEA Y CONGESTION DEL SERVICIO URGENCIAS	3 DÍAS
1 RECLAMO	CASTILLO 1 / SANITAS 1	URGENCI AS	ACCESO: NEGACION EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS, SEGÚN EL USUARIO LA VIGILANTE LE INFORMA QUE EL SERVICIO ESTA LLENO Y NO LA PUEDEN ATENDER	BUZON 1	SE SOCIALIZA CON TODOS LOS LIDERES DE PROCESO DE SUBCIENTIFICA Y OPERADOR DE L SERVICIO DARSALUD Y VIGILANCIA	4 DIAS
1 RECLAMO	SEDE ADTVA/ SANITAS	ADMINIS TRATIVA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE AUTORIZACIONES,	CORREO@ PAG 1	SE ASIGNA CITA PARA TOMA DE RX PARANASALES EN IPS IDIME S.A	INMEDIA TA
1 RECLAMOS	CDV/NUEVA EPS	ADMINIS TRATIVA	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

<p>34 QUEJA</p>	<p>CASTILLO 5 DANUBIO 15 FLORESTA 4 CAMPIN 3 CDV 3 ADTVA 1 CENTRO 3 / NUEVAEPS 18 ASMET 4 COOSALUD 2 SANITAS 5 NO IDENTIFICA EPS 3 FAMISANAR 2</p>	<p>PYP PERSONAL DE MANTENIMIENTO URGENCIAS DANUBIO OCASTILLO FACTURACION CAMPIN DANUBIO CONSULTA EXTERNA</p>	<p>PERCEPCIÓN POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO: TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD: SEGÚN USUARIO LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO DE URGENCIAS ENFERMERA NO GARANTIZÓ LA RESERVA DE LA INFORMACION DE LA HISTORIA CLÍNICA Y OTRO CASO LA ENFERMERA FUE DESCORTES EN LA ATENCIÓN DE LA USUARIA CON UNA AFECTACION EN EL OIDO, USUARIO MANIFIESTA LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO DE URGENCIAS CASTILLO MALA ACTITUD Y EN EL SERVICIO LOS COLABORADORES DEL AREA DE FACTURACION, USUARIO REFIERE LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO DE URGENCIAS ENFERMERA FUE DESCORTES EN LA ATENCIÓN DE LA USUARIA Y EL MEDICO DURANTE LA CONSULTA NO INFORMÓ ADECUADAMENTE A LA USUARIA SOBRE LA CITA PRIORITARIA, MEDICA DE PYP CASTILLO DESCORTÉS.</p> <p>USUARIO EN FACTURACIÓN NO RESPETAN EL DERECHO DE SER ATENDIDO SEGÚN ORDEN DE LLEGADA EN LABORATORIO CLINICO Y USUARIA PERSONA MAYOR SE QUEJA DE LA ACTITUD Y ATENCIÓN GROSERA DEL MEDICO GINO CIANCCI</p> <p>ACTITUD INADECUADA MEDICO DE URGENCIAS CENTRO DE SALUD CENTRO USUARIA REFIERE QUE AL SOLICITAR LA ATENCIÓN EL MÉDICO DIFICULTÓ LA ATENCIÓN Y NO FUE AMABLE). AUXILIAR VACUNACIÓN CENTRO DE SALUD CAMPÍN NO ESTUVO DISPUESTA A GENERAR CERTIFICADO DE VACUNACIÓN A MADRE DE MENOR QUIEN LO HABÍA EXTRAVIADO MEDICO URGENCIAS CASTILLO, AUXILIAR DE ENFERMERIA DANUBIO Y FACTURADOR DEL CASTILLO MALA ACTITUD E INFORMACIÓN INADECUADA EN LA ATENCIÓN. AUXILIAR DE ENFERMERIA DANUBIO PYP /FARIDES PEÑA), MALA ACTITUD MEDICO DEL SERVICIO DE URGENCIAS CASTILLO (ARLEN PEÑALOZA) Y SERVICIO URGENCIAS DANUBIO MEDICOS Y ENFERMERA JEFE (ANGEL MAURICO GALVAN, ZULAIID ASTRID NARANJO Y LA JEFE MAYRA RINCON) , MALA</p>	<p>BUZON 18 CORREO@ 7 ESCRITO 3 PRESENCIAL 5 TELEFONICO 1</p>	<p>SE REMITEN A CADA LIDER DE PROCESO Y AREA DE SUBCIENTIFICA, OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD Y MAXEMPLO, VIGILANCIA PRIVADA PARA TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS QUE GARANTICEN EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS</p>	<p>6 DIAS PROMEDIO</p>
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

		<p>ACTITUD DEL MEDICO DE EXTERNA EN FLORESTA (RAMON VERTEL). AUXILIAR DE VACUNACION CAMPIN NIEGA ATENCION MANIFESTANDO QUE NO HAY BIOLOGICO Y MANIFESTANDO AL USUARIO QUE TIENE HAMBRE Y DEBE IR ALMORZAR. EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DANUBIO DOS USUARIOS SE QUEJAN DE LA ACTITUD GROSERA DE LA VIGILANTE. 3 USUARIOS MANIFIESTAN QUE EL DR GINO CINACI ES GROSERO Y TRATA MAL A LOS USUARIOS EN LA CONSULTA. 1 USUARIO SE QUEJA DE LA ACTITUD GROSERA DE LA FACTURADORA CDV AL DAR INFORMACION. 1 USUARIO SE QUEJA DE LA ACTITUD POCO AMABLE DE LA MEDICA ZULAI DE URGENCIAS DANUBIO</p> <p>LIDER COMUNAL REFIERE RECIBIR MAL TRATO POR PARTE DEL FUNCIONARIO DE MANTENIMIENTO. LE NIEGA LA POSIBILIDAD DE TOMAR FOTOS AL CENTRO DE SALUD CDV Y VERSALLES DURANTE EL PROCESO DE CONTINGENCIA Y HABILITACIÓN DEL ANTIGUO VERSALLES.</p> <p>SEGÚN EL USUARIO EL MEDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO DE SALUD CENTRO DR. GALVIS , NO TIENE BUENA ACTITUD Y LE REFIERE EN FORMA GROSERA QUE EL MOTIVO DE CONSULTA DEBE SER ATENDIDO POR URGENCIAS DE LAS LINICA MAGDALENA Y EN DICHA INSTITUCION LE INDICA QUE DEBE TRAMITAR CITA POR EXTERNA</p> <p>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</p> <p>SEGÚN USUARIO LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO D URGENCIAS DANUBIO Y PROGRAMA DE CRÓNICOS DEL CDV</p>		
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

3 QUEJAS	DANUBIO 3 / NUEVA EPS 2 NO ASEGURADO 1	URGENCI AS 3	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERÍA) LOS USUARIOS REFIEREN MAL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO MEDICO POR CUERPO EXTRAÑO EN OIDO (MASTERSON SERRANO), MAL MANEJO DE CELULITIS EN DEDO MANO, DRENAJE SIN ANESTESIA, SI MEDICACIÓN Y DE MANERA GROSERA LA TENCIÓN (MASTERSON SERRANO). SEGÚN EL USUARIO LOS MEDICOS DEL SERVICIO DE URGENCIAS NO REALIZARON UN BUEN MANEJO MEDICO, USUARIO TERMINA EN OTRA INSTITUCIÓN EN CIRUGÍA DE URGENCIA	ESCRITO PRESENCI AL 3	SE REPORTÁ A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIO, SUBCIENTIFICA, CALIDAD Y AL OPERADOR DARSALUD PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS. GENERÁNDOSE LLAMADOS DE ATENCIÓN PARA LOS PROFESIONALES INVOLUCRADOS	6 DÍAS PROMEDIO
2 QUEJA	DANUBIO 2 / NUEVA EPS 2	URGENCI AS DANUBIO CONDUCTOR DE SERVICIO DE LAVANDE RIA	INEFICACIA EN LA ATENCIÓN: DEFICIENCIAS EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE, SEGÚN EL USUARIO EL CONDUCTOR DE LA AMBULANCIA NO SIGUIÓ LAS BUENAS PRACTICAS DE SEGURIDAD, HABLANDO POR CELULAR MIENTRAS CONDUCA A VELOCIDAD ALTA 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.	BUZON 1 ESCRITO 1	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	3 DÍAS
1 QUEJA	CENTRO/ NO IDENTIFICA EPS	URGENCI AS	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
1 QUEJA	DANUBIO/NO IDENTIFCA EPS	URGENCI AS	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

1 DENUNCIA	CASTILLO 1 / FAMISANAR 1	URGENCIAS CASTILLO	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS, EL USUARIO REFIERE QUE EL MEDICO NO SE ENCONTRABA EN CONDICIONES ADECUADAS PARA BRINDAR LA ATENCIÓN	BUZON 1	SE REMITE DE MANERA OPORTUNA A DARSALUD, SUBCIENTIFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	4 DÍAS
---------------	-----------------------------	-----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------

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 RECLAMOS DE RIESGO SIMPLE (72 HORA), RECLAMOS RIESGOS PRIORIZADOS (48 HORAS) Y RECLAMOS RIESGO VITAL (24 HORAS), definidas por normatividad CIRCULAR EXTERNA SUPERSALUD 202315100000010-5 DEL 22 DE JUNIO DEL 2023 como "aquellas que afecten la oportunidad, continuidad e integralidad, y que por su efecto en la salud de los usuarios, deberán responderse en el término ya establecido" (modifica circular externa 008 de 2018, Supersalud). en el mes de octubre un reclamo se da respuesta pasado los 15 días por contratos vencidos con IPS que afectan la continuidad del servicio contrato con IDIME S.A 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.

Durante el AÑO 2023 se recibieron 25 felicitaciones; así

ENERO se recibió TRES (3) felicitación: 2 felicitaciones para el centro de salud castillo área de Urgencias y facturación exaltando el buen servicio y 1 felicitación para el servicio de odontología campin para el profesional Alejandro Rico.

FEBRERO se recibió DIEZ (10) felicitación: 4 felicitaciones para el centro de salud castillo área de Urgencias (Doctor Arlen Peñaloza) , 1 felicitación castillo área de consulta externa (medica Eveth cuevas) y facturación (Martina capaz) y 5 felicitaciones para farmacia Danubio exaltando el buen servicio.

MARZO se recibió DOS (2) felicitaciones, así: para todo el personal del centro de salud CDV por la buena atención y una felicitación para la funcionaria Rosa Ruiz de recepción sede administrativa por la excelente atención. Encontradas en buzón de sugerencias. Es de Junio dada en el centro de salud castillo al servicio de enfermería.

JULIO se recibieron CINCO (5) felicitaciones: 1 felicitaciones para farmacia por la dotación de sillas y el confort, 1 felicitación por los servicios de urgencias y facturación de centro de salud Danubio, 2 felicitaciones el centro de salud campin aux Sandra Quiñonez por la buena actitud, 1 felicitación castillo área de urgencias la atención de la jefe Diana.

AGOSTO se recibieron dos (2) felicitación: 1 felicitaciones para el centro de salud campin área de Odontología (Doctor Alejandro Rico, aux Sandra, jefe aura), 1 felicitación Danubio área de urgencias evalúa excelente la atención.

SEPTIEMBRE se recibió una (1) felicitación: felicitaciones para el centro de salud campin jefe aura González y Aux Sandra Quiñonez

OCTUBRE felicitaciones para el centro de salud castillo área de consulta externa por el buen servicio recibido

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 AÑO 2023

Tabla 9. Causas Orientaciones AÑO 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	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	ORIENTACION INFORMACION INADECUADA AL USUARIO	ATRIBUIBLE AL USUARIO
3	0	29	1	5	3	1

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU AÑO 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 AÑO 2023

Tabla 10. Causas intermediaciones AÑO 2023

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLÓGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS	INTERMEDIACION GESTION ASIGNACION DE CITA PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD
292	29	19	4

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

Se evidencia que el total de intermediaciones corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas que son también la causante de mayores reclamos en el AÑO 2023.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB AÑO 2023

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
31

2. MECANISMOS DE PPSS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) AÑO 2023

TABLA 11. MECANISMOS PPSS AÑO 2023

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1. Programación de las 12 reuniones mensual 2. Remisión de informes de gestión, participación social Y encuestas de satisfacción de los meses de Enero a Diciembre de 2023 3. Realización de capacitación sobre uso de tecnologías de información y Resolución PQRD, proceso SIAU 4 Remisión de Información elección junta directiva del hospital regional del magdalena medio, representante de los usuarios 5. información de proceso de Rendición de cuentas vigencia 2022 6. Remisión de información del proceso de Participación social	Plan detallado de trabajo -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios. -Actas reuniones asociación de usuarios y actas de asistencia -Constancia de invitación a correos electrónicos de miembros de la asociación de usuarios/ evidencias fotográficas	Información socializada	Falta de compromiso de la Asociación en la asistencia a reuniones programadas

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 y la presencia del representante de los usuarios, se da informe PQRD de cada mes y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta de cada comité ética Hospitalaria 2023 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mensual año 2023	Información socializada	Asistencia de los miembros de la Asociación de usuarios
------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------	-------------------------	---------------------------------------------------------

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes AÑO 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)	2080 USUARIOS en centro de salud CDV, CASTILLO, DANUBIO, CENTRO, CARDALES, FLORESTA CAMPIN, LLANITO, FORTUNA, FARMACIA 134 SERVIDORES PUBLICOS FACTURADORES, SERVICIO DE URGENCIAS Y LABORATORIO CLÍNICO VIGILANCIA Y SERVICIOS GENERALES, ÁREA DE FACTURACIÓN, , CENTROS DE SALUD CARDALES, CASTILLO, CAMPIN, LLANITO, FORTUNA, CENTRO Y FARMACIA	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	2214/2214 *100 2080 Usuarios capacitados 134 Servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	103 capacitación para los usuarios 16 capacitación servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	119/119*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%	4532/4919 *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	760 usuarios en centro de salud FLORESTA, DANUBIO, CDV, CASTILLO, CAMPIN, CARDALES, LLANITO, FORTUNA, CENTRO FARMACIA (38 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	760/760*100 760 Usuarios capacitados 38/38*100 3 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	213 servidores públicos centros de salud FLORESTA, DANUBIO, CDV, CASTILLO, CAMPIN, CARDALES, LLANITO, FORTUNA, CENTRO	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	213/213*100 213 servidores públicos capacitados 29/29*100 29 capacitaciones	100%

4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el AÑO 2023 se realizaron 877 aperturas de buzones y se hallaron 145 anotaciones o sugerencias a las cuales se les dio trámite con cada líder de proceso.

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	67	13	Acceso: Barreras y demoras en la realización de exámenes de laboratorio(1)	Sugerencia	Se socializa con la funcionaria encargada de recepcionar los documentos, quien refiere que en la fecha se dio prioridad a usuarios de población preferencial. Se contacta a la usuaria quien manifiesta su inconformidad, se le orienta a tener en cuenta la solidaridad a personas vulnerables y se asume el compromiso de seguimiento al procedimiento para garantizar la organización y oportunidad en el servicio. De igual manera, se retroalimenta con el personal responsable el garantizar orden y oportunidad	1

			Refiere que no hay coherencia entre la cita asignada al usuario y la que aparece en la agenda del profesional (1)	Sugerencia	Se contacta telefónicamente a la usuaria quien refiere que la cita era odontológica para un hijo Edwin Javier Quiñonez pero al solicitar la atención a la hora que le habían informado no coincidía con la que tenía el odontólogo en la agenda. Destaca que el odontólogo Elkin Amarís accedió a brindar la atención y la recibieron a satisfacción. Sin embargo, deja la anotación como una sugerencia para que se mejore el proceso y se dé la información adecuada al usuario. Se remite a líder de facturación para revisión, seguimiento y acciones pertinentes
			Refiere insatisfacción por falta de oportunidad en asignación de cita médica por dificultad líneas telefónicas (1)	Reclamo	Se gestiona en facturación y se asigna cita al usuario para el día 24 de marzo de 2023 a las 8 y 20 am con el doctor Jean paul Reyes. Se le notifica y se le dan recomendaciones
			Solicitud de información para extracción de muelas cordales (manifiesta no disponer de recursos) (1)	Orientación/Información	S realizan varios intentos para contactar a la usuaria y ampliar datos pero el teléfono se va a buzón, con auxiliar de odontología se revisa historia clínica y se constata que la última atención se realizó en septiembre 2022. Se remite a subdirector científica, jefe servicios ambulatorios, coordinador odontología y líder de calidad para conocimiento
			Refiere insatisfacción por demora en la atención programada (1)	Reclamo	Usuaría confirma la situación pero afirma que finalmente tuvo la atención Se remite a subdirector científico, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud y Líder de calidad para acciones de mejoramiento
			Refiere insatisfacción con la atención prestada por el profesional Ismael Morales, inadecuada presentación del área, auxiliar con presentación inadecuada, trato no cordial del profesional (1)	Reclamo	Se confirma la información con la usuaria y se remite a Subdirector científico, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud y líder de calidad para indagación, seguimiento y acciones correctivas que correspondan
			CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONA: 5 felicitaciones (refiere buena atención de la auxiliar Sandra Quiñonez, auxiliar enfermería, programa de planificación familiar. Adicionalmente sugiere disponibilidad del método de planificación en el centro de salud, satisfacción odontólogo Alejandro Rico y médico Ismael Morales	felicitación	Se remite a coordinación de enfermería, jefe servicios ambulatorios, subdiección científica, jefe servicios ambulatorios, coordinación odontología, líder de calidad; para conocimiento y fines pertinentes

			PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA: Dos manifestaciones de inconformidad, solicitud de disposición de lámpara de fotocurado para realizar el procedimiento respectivo	Reclamo Riesgo simple	Se remite a subdirección administrativa, coordinador odontología para lo pertinente	
CARDALES	67	2	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (refiere no conformidad con la atención del doctor Rigoberto Rangel, manifiesta que no le envió exámenes requeridos de acuerdo a su diagnóstico de salud)	Queja	Se asigna nueva cita a la usuaria para el día 27 De julio a las 9:00 am con la doctora Edilsa Esther Ospino en el centro de salud Cardales. Se notifica a la usuaria tanto por teléfono como por correo electrónico y se le dan recomendaciones. Posteriormente usuaria confirma atención a satisfacción con la generación de exámenes requeridos para su diagnóstico de salud	1
			NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN (refiere que el profesional no brinda la atención adecuada y no le expide formulación)	QUEJA	Se remite a Subdirector Científico, jefe servicios ambulatorios, líder calidad, líder consulta externa. Posteriormente el profesional responsable del proceso de consulta externa remite información manifestando que no se evidenció 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 atención	
CASTILLO EXTERNA	66	14	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(1)	Sugerencia	Se remite a Subdirección Administrativa, jefe planeación, Seguridad y Salud en el trabajo, Líder de calidad para las acciones pertinentes	1
			Refiere observación acerca de la puerta de vidrio entrada al centro de salud Castillo (área de externa), manifiesta que está desajustada en la parte superior, constituyendo un factor de riesgo, pudiendo causar un accidente (1)	Sugerencia	Se remite a Subdirección Administrativa, jefe planeación, Seguridad y Salud en el trabajo, Líder de calidad. Posteriormente jefe de planeación remite solicitud al área de mantenimiento para la intervención y arreglo respectivo. A la fecha se confirma el funcionamiento adecuado de la puerta	
			Madre de menor refiere que su hijo tuvo cita de psicóloga pero fue demorada la atención, sugiere oportunidad en las consultas programadas (1)	Sugerencia	Se remite a Subdirección científica, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud y líder de calidad para seguimiento y acciones de mejoramiento que correspondan	

			manifestaciones por falta de oportunidad en asignación de citas médicas por dificultad líneas telefónicas (4)	Reclamos	Se gestiona en facturación y se asignan las citas a los usuarios noticiándoles fecha y hora y se dan recomendaciones. Se remite a líder de facturación y subdirector científico para acciones de mejoramiento	
			ORIENTACIÓN: DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS: 3 (Solicita recibir servicios en el centro de salud), solicitud de que se disponga de número telefónico en el centro de salud	ORIENTACION / INFORMACION	Se confirma que las usuarias no tienen como Ips primaria la Ese Barrancabermeja. Se le orienta a solicitar la atención en la Ips que le corresponde/Se le brinda información sobre los diferentes canales de atención para comunicarse con la ESEB: números telefónicos SIAU, números callcenter para citas, página web, correo electrónico	
			SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO: manifestación de satisfacción con la atención del recurso humano en el área de consulta externa (facturadora, auxiliar, médica): 3	FELICITACION	Se socializa con el recurso humano involucrado, y líderes de procesos y supervisores para conocimiento y fines pertinentes	
			TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO : acudiente usuaria persona mayor, refiere inconformidad con atención de la médica asignada al programa de crónicos. Argumenta que no tuvo la adecuada actitud. Solicita el regreso del médico Eligo Álvarez al programa	QUEJA	Se confirma telefónicamente con el acudiente de la usuaria quien reitera la situación y su inconformidad. Se remite a subdirección científica, jefe servicios ambulatorios y líder de calidad para revisión y toma de acciones correctivas	
CASTILLO URGENCIAS	67	27	1 Refiere insatisfacción en el procedimiento de atención en el procedimiento de atención en el servicio de urgencias. Manifiesta que la atiende sólo la enfermera y no es revisada por médico	Reclamo	Se llama a la usuaria en repetidas ocasiones para ampliar información pero no responde. Se remite a Subdirección Científica, Jefe servicios ambulatorios, Líder de Calidad, Darsalud; para revisión de la situación, seguimiento y acciones pertinentes	1
			1 Solicitud de asignar otro médico para mayor cobertura en el servicio (ampliar capacidad instalada)	Sugerencia	Se remite a subdirector científico, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud, líder de calidad para las acciones pertinentes	
			1 no conformidad por falta de accesibilidad en el servicio de urgencias (familiar de usuario refiere que hubo demora y no se prestó la atención)	Reclamo	Se remite a subdirector científico, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud para indagación del caso y acciones de mejoramiento pertinentes	

		8 solicitudes referidas a mejoramiento de confort por falta de ventilación tanto en la parte interna como externa, arreglo aires acondicionados	Sugerencia	Se remite a Subdirector administrativo. Jefe de planeación y líder de seguridad y salud en el trabajo quienes adelantan las acciones de mejoramiento pertinentes
		1 Acudiente de menor manifiesta insatisfacción porque el médico responsable de la atención no se encontraba en condiciones adecuadas para prestar el servicio	denuncia	Se confirma telefónicamente con la usuaria quien aporta información adicional se remite a subdirector científico, jefe de servicios ambulatorios y operador de servicios Darsalud para indagación seguimiento y acciones correctivas que correspondan
		1 Interpone reclamo por no atención del profesional médico, refiere que es la enfermera quien atiende el servicio, mientras el medico duerme	Reclamo	No se puede contactar a la usuaria por falta de datos y se remite a operador de servicios Darsalud, Subcientífico y jefe de servicios ambulatorios para indagación, seguimiento y acciones pertinentes.
		Interpone reclamo por demora en la atención refiere que el profesional médico no había llegado para la atención en el servicio de urgencias (2)	Reclamo	se confirma la situación telefónicamente con la usuaria, refiere que la atendieron tarde y la situación se dio muchos antes del cambio de turno Se remite a operador de servicios Darsalud, Subcientífico y jefe de servicios ambulatorios para lo pertinente.
		3 no conformidades por la atención del profesional involucrado por falta de calidez y compromiso en el servicio (Doctora Briyit no empatía con los niños, actitud descortés de facturadora Xilena y actitud descortés del médico Arlem Vertel)	Queja	Se remite a subdirector científico, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud para indagación de los casos acciones de mejoramiento pertinente
		CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL(satisfacción con la atención de la jefe Diana Riveros, y personal responsable de la atención (7)	FELICITACION	Se socializa con la jefe de enfermería. Se remite a subdirector científico jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud, líder de calidad; para conocimiento y acciones pertinentes. Se llama al usuario telefónicamente y se le agradecen las felicitaciones. Respecto a solicitud de arreglo de aire acondicionado se le informa que la solicitud se remite a los líderes de procesos involucrados para las acciones de mejora
		NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN : manifestación de insatisfacción con la atención del recurso humano (auxiliar y médica) en el área de URGENCIAS (1)	Reclamo Riesgo Simple	Se confirma con la usuaria quien ratifica la inconformidad, si bien recibió la atención. Se remite a subdirector científica, jefe servicios ambulatorios, operador Darsalud, líder área de urgencias y líder de calidad para revisión, seguimiento y toma de acciones correctivas

				Reclamo Riesgo Simple	Se confirma con la usuaria quien ratifica la inconformidad, si bien recibió la atención. Se remite a subdirector científica, jefe servicios ambulatorios, operador Darsalud, líder área de urgencias y líder de calidad para revisión, seguimiento y toma de acciones correctivas	
CDV	70	26	2 manifestación porque a percepción de la usuaria no hubo información para prestarle el servicio, Solicita reprogramación de cita de riesgo cardiovascular porque por motivo de viaje no pudo asistir	Atribuible al usuario	Se notifica a los usuarios de asignación de nuevas citas	1
			3 TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO: manifiesta insatisfacción con la atención del profesional Gino Cianci-Manifiesta que el médico le dice que la va a denunciar por solicitud de muchos citas y el trato no es amable, trato inadecuada facturadora	Queja	Se contacta a la usuaria quien confirma la situación. Se le da opción del derecho a elegir otro profesional dentro de la oferta del servicio. Se remite a líderes de procesos involucrados para seguimiento y acciones de mejora	
			SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO: manifestación de satisfacción con la atención del recurso humano (Médicos y facturadores): 1	Felicitación	Se remite a procesos involucrados para conocimiento	
			DEFICIENTE PERCEPCIÓN SOBRE INFRAESTRUCTURA FISICA DEL LUGAR (proliferación de comejenes en consultorio médico)	Reclamo Riesgo Simple	Se remite a líder de seguridad y salud en el trabajo, líder de calidad. Posteriormente ingeniero Milton Rincón informa verbalmente que se hizo gestión para fumigación del área.	
			LIMITACIONES EN LA INFORMACION/DIFICULTAD COMUNICACIÓN LINEAS PARA CITAS:19 Insatisfacción para obtener asignación de cita médica	Reclamo Riesgo Simple	Se remite a facturación y se asignan citas a los usuarios se remite a subdirección científica y servicios ambulatorios para seguimiento	
CENTRO	63	10	Información inadecuada ala usuaria, manifiesta que le asignaron cita telefónicamente para las 8:00 am y en la agenda médica aparecía a las 10:00 am	reclamo	Se socializa con la jefe del centro quien informa que la usuaria fue atendida a la hora en que aparecía en la agenda. Se contacta telefónicamente a la usuaria quien refiere que hubo error en la información. Se remite a facturación para retroalimentación para los fines pertinentes	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
		Percepción de mal servicio, refiere que las auxiliares se distraen con los dispositivos electrónicos (celulares) en el proceso de atención	reclamo	Se remite a servicios ambulatorios, Subdirector Científico, Líder de calidad, Operador Darsalud y jefe control interno; para implementación de acciones de mejoramiento que garanticen la oportunidad y calidad en el proceso de atención
		2 no conformidades por insatisfacción con el servicio prestado por el profesional (usuarios perciben que no hubo la revisión adecuada)	reclamo	Se remite a subdirector científico, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud, para las acciones de mejoramiento pertinentes
		no conformidad por información inadecuada al usuario, no cumplimiento de los horarios de atención (entrega de resultados de laboratorio)	Reclamo	La jefe del centro confirma la entrega de resultados a la familiar de la usuaria y se remite a Subdirector científico , jefe servicios ambulatorios, líder de laboratorio y de calidad para las acciones de mejoramiento pertinentes
		2 manifestaciones que se implementen otros horarios para entrega de resultados de laboratorio	Sugerencia	Se confirma manifestación con los usuarios y se remite a subdirector científica, servicios ambulatorios, líder de calidad y coordinador área laboratorio para acciones pertinentes
		USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO EN SALUD QUE LE ESTAN PRESTADO: 1 Usuaria manifiesta que no hay horarios claros para la atención en el servicio de vacunación, manifiesta estar desde las 7:00 am y le informan que las vacunas llegan a las 10:00 am	Orientación /Información	Se remite a Jefe de p y p, vacunación, jefe de servicios ambulatorios para lo pertinente
		NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN: 1 Acudiente de menor refiere insatisfacción con el servicio de urgencias manifiesta que tenía fiebre y congestión y no le brindaron la debida atención, Termina siendo atendido en clínica magdalena donde a percepción de la usuaria sí le brindaron un buen servicio	Reclamo Riesgo Priorizado	Se remite a Subdirección científica, Jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud, líder calidad; para las acciones pertinentes

DANUBIO EXTERNA	73	12	Acudiente usuaria interpone reclamo por falta de accesibilidad en el servicio de laboratorio, refiere que acudió puntualmente a solicitar los resultados de laboratorio de acuerdo al horario estipulado y ya el personal responsable no se encontraba solicita que haya una información adecuada y se dé cumplimiento a los horarios establecido	reclamo	Se llama a la usuaria y confirma que en efecto no le fueron entregados los resultados a pesar de que estuvo antes de 3 pm porque el personal ya no estaba disponible. Confirma que al día siguiente pudo reclamarlos. Solicita que se dé la información adecuadamente y se dé cumplimiento. Se remite a líder de laboratorio, subcientífico y jefe de servicios ambulatorios para las acciones pertinente
			Refiere insatisfacción por falta de orientación para el acceso a los servicios de parte de la guarda de seguridad	reclamo	Se remite al líder de Recursos humanos interventor del contrato para socialización al operador, indagación de la situación y toma de acciones correctivas que correspondan
			TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO:2 trato indigno de la auxiliar Farides	Queja	se socializa con auxiliar del servicio y jefe del área. Se confirma información con la usuaria quien solicita que en próximas atenciones pueda ser atendida por otra auxiliar. Se informa que tiene el derecho siempre y cuando haya la disponibilidad del recurso humano
			Refiere insatisfacción por demora en la entrega de resultados de laboratorio	reclamo	Se realizan varios intentos para contactar a la usuaria y ampliar datos pero el teléfono se va a buzón se remite a líder del proceso de laboratorio para seguimiento al procedimiento y aplicación de acciones correctivas que garanticen mejor accesibilidad y oportunidad en el servicio
			Interpone reclamo por falta de oportunidad en asignación de citas médicas dificultad líneas telefónicas	reclamo	Se asignan cita a la usuaria y se remite a subdirección científica y jefe de servicios ambulatorios para seguimiento
			PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA: 4 (insatisfacción por falta de ventilación área de externa)	reclamo Riesgo Simple	Se remite a jefe planeación, subdirección administrativa, líder de seguridad y salud en el trabajo, líder de calidad; para revisión y acciones pertinentes
			LIMITACIONES EN LA INFORMACION/DIFICULTAD COMUNICACIÓN LINEAS PARA CITAS:1	Reclamo	Se remite a facturación y se asigna cita a la usuaria para el día 7 de julio a las 9 y 40 am con la doctora Gina Gelvez en el centro de salud Danubio. Se notifica telefónicamente a la hija de la usuaria y se le dan recomendaciones. Se socializa con líder de facturación para seguimiento y mejoramiento del proceso

DANUBIO URGENCIAS	72	17	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
			4 solicitudes de mejoramiento del techo y subsanar goteras en sala de espera área de urgencias, arreglo aire acondicionado	Sugerencia	Se remite a subdirector administrativo, jefe de planeación y líder de seguridad y salud en el trabajo para las acciones de mejoramiento pertinentes
			1 solicitud de asignación de cita médica	intermediación	Se remite a facturación y se asigna cita odontológica al usuario se remite a servicios ambulatorios para seguimiento
			2 No conformidades referidas a actitud inadecuada de la vigilante	queja	Se socializa con la jefe del servicio y se remiten a interventor del contrato para las acciones de mejoramiento que garanticen la humanización en el servicio
			Refiere insatisfacción por no cumplimiento en los horarios de atención en procedimientos (curaciones) área de urgencias	reclamo	Se socializa con la jefe de turno para socialización al personal. Se remite a subdirector científica, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios de salud, líder de calidad, para seguimiento y acciones de mejora que correspondan
			DEFICIENCIAS EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE:1 madre de menor presenta inconformidad porque conductor de ambulancia no respetó señales de tránsito y abuso del celular mientras conducía en procedimiento de remisión a clínica Magalena	Queja	Se remite a subdirector científica, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud, Líder de calidad y líder de seguridad y salud en el trabajo. Se realiza retroalimentación al funcionario en re inducción de seguridad vial, destacando el no uso del celular y no pasar por alto las señalizaciones de norma
			CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL:2 (manifiesta satisfacción con el equipo de trabajo: facturadores y vigilantes, por su carisma y buena atención	Felicitación	Se remite a subdirector científica, jefe servicios ambulatorios, operadores de servicios; para conocimiento y fines pertinentes

1

			<p>FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS: 2 reclamos porque la atención no se da con oportunidad. Argumenta que es reiterativa la demora en el cambio de turno. También refiere falta de oportunidad con el argumento de que el personal se está capacitando</p>	Reclamo Riesgo Simple	Se socializa con el recurso humano involucrado, y líderes de procesos y supervisores para conocimiento y fines pertinentes	
			<p>TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO: 2 manifiesta insatisfacción con el proceso de facturación para facturar laboratorios, argumenta que no se respeta el turno del usuario. También manifiesta que la actitud del vigilante tampoco fue adecuada/usuario refiere inconformidad con atención de jefe Heidi en el procedimiento de atención, refiere que le faltó calidez vulnerando el derecho de trato digno; actitud</p>	Queja	Se remite a líderes de procesos y supervisores de contrato para seguimiento y acciones de mejoramiento	
FARMACIA	71	12	<p>Solicita mayor recurso humano en el área de farmacia para agilizar el procedimiento de dispensación de medicamentos</p>	Sugerencia	Se remite a subdirector científico, jefe servicios ambulatorios y líder de calidad para acciones de mejora que correspondan	1
			<p>Solicitud de colocar listado en parte externa de farmacia y evitar filas innecesarias</p>	Sugerencia	Se remite a subdirector científico, jefe servicios ambulatorios y líder de calidad para acciones de mejora que correspondan	
			<p>Solicita agilidad en la entrega de medicamentos (mucho tiempo de espera en la dispensación del mismo)</p>	Sugerencia	Se remite a subdirector científico, jefe servicios ambulatorios y líder de calidad para acciones de mejora que correspondan	
			<p>CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL: 6 Refiere satisfacción con funcionario que orientó la atención</p>	FELICITACION	Se socializa con Regente de farmacia para conocimiento y fines pertinentes	

			NEGACION ENTREGA DE MEDICAMENTO PBS:Refiere insatisfacción por no entrega del medicamento ibuprofeno. Además sugiere que el profesional médico formule el medicamento que haya disponible, no conformidad medicamento pendiente 3	Reclamo	se remite a regente. Una vez hay la disponibilidad del medicamento se notifica a la usuaria para lo pertinente	
FLORESTA	66	11	Refiere insatisfacción por la actitud del médico Ramon Vertel. Usuaría informa que llegó tarde por inconveniente familiar pero el médico no estuvo dispuesta a escucharla, su trato fue descortés y humillante (4)	Queja	Se remite a subdirección científica, jefe de servicios ambulatorios y líder de calidad para la indagación respectiva y toma de acciones que garanticen la humanización en el servicio	1
			Acudiente de menor refiere dificultades para la solicitud de citas médicas por medio telefónico	Sugerencia	Se contacta a acudiente de la usuaria quien manifiesta que en la fecha pudo acceder a la cita pero deja la sugerencia para mejoramiento del servicio	
			5 manifestaciones por falta de oportunidad en asignación de citas médicas y odontológicas	reclamo	Se remiten al área de facturación y se asignan las citas. Se notifica a los usuarios y se les dan recomendaciones. Se remiten las situaciones a líder de facturación y servicios ambulatorios para las acciones pertinentes	
			PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA: Insatisfacción por falta de ventilación sala de espera (ventilador y aire acondicionado en malas condiciones	reclamo Riesgo Simple	Se remite a Subdirector administrativo, jefe planeación, líder seguridad y salud en el trabajo y líder de calidad para revisión y acciones de mejoramiento. El líder de seguridad y salud en el trabajo confirma arreglo del aire acondicionado	
FORTUNA	84	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	42	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	69	1	Manifestación de satisfacción con la atención de la funcionaria encargada de brindar el servicio en atención al usuario (área de recepción)	felicitación	Se remite a líder de facturación y operador de servicios Max empleo para las acciones pertinentes	1
TOTAL	877	145				13

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