

**INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL
ENERO DE 2025**

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) ENERO 2025

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F ENERO 2025

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F ENERO 2025

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6076138158	9	16
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	12	22
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	1	2
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	24	44
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	8	15
TOTAL USUARIOS		54	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU ENERO 2025

Tiempo de espera para la atención del Usuario en la Oficina SIAU (informe de oportunidad oficina SIAU ESEB)

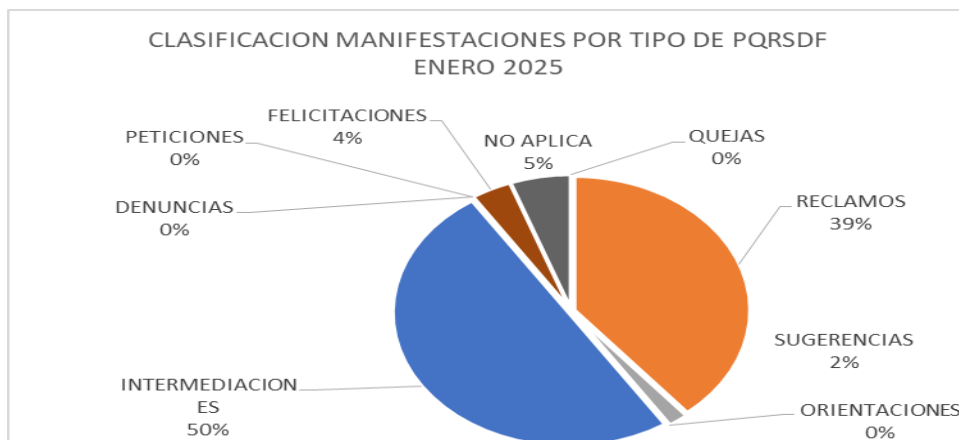
El área de sistema de información y atención al usuario (Siau) cuenta con una oficina dispuesta para la atención presencial de los usuarios, ubicada en la sede administrativa en el horario de atención de lunes a jueves de 7 a.m a 11:30 am y de 1:00 pm a 4:30 pm y los viernes de 7 a.m a 11:30 am y de 1:00 pm a 3:30 pm, de manera casi inmediata se realiza la recepción y solución de las necesidades manifestada por los usuarios. Durante el mes de ENERO se registraron 12 usuarios de manera presencial los cuales según planilla de control de tiempos de atención no superaron los 5 minutos desde el momento de llegada, lo que hace que sea una atención oportuna.

1.1.2 Clasificación PQRDS-F ENERO 2025
Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F ENERO 2025

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	0	0
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	21	21
	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	1	2
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	0	0
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	27	50
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	2	4
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	3	5
TOTAL		54	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

Fuente estadística mes de ENERO 2025: Formato Registro diario de atención - SIAU



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS ENERO 2025

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES ENERO 2025

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	1	0	0	0	5	0	0	0	6	11
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMISANAR	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
SANITAS	0	2	0	0	0	5	2	0	0	9	16
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	0	18	0	1	0	15	0	3	0	37	69
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	21	0	1	0	27	2	3	0	54	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU ENERO 2025

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

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO ENERO 2025

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIEONTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	8	0	0	0	0	0	0	0	8	15
CONSULTA EXTERNA	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	5
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	8	0	0	0	0	0	0	0	8	15
P Y P	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	4
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	4
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	0	27	0	0	0	27	50
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	5
TOTAL	0	21	0	1	0	27	2	0	0	54	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU ENERO 2025

1.1.5 PQRS-D-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD

Tabla 5. PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD ENERO 2025

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	1	0	0	0	0	8	0	0	9	16
CARDALES	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	5
CASTILLO	0	3	0	2	0	0	1	0	0	6	10
CDV	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
CENTRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DANUBIO	0	2	0	0	1	0	7	0	0	10	19
FLORESTA	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	7
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	8	0	0	0	0	0	0	0	8	15
SEDE ADMINISTRATIVA	0	4	0	0	0	0	6	0	0	10	19
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	5
TOTAL	0	21	0	2	1	0	27	3	0	54	100

Fuente: Formato registro diario de atención ENERO 2025

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION ENERO 2025

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D-F ORIENTACION / INTERMEDIACION ENERO 2025

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	4	0	2	0	10	0	1	0	17	31
24 HORAS	0	3	1	0	0	6	0	1	0	11	20
48 HORAS	0	5	0	0	0	4	0	1	0	10	18
72 HORAS	0	1	0	0	0	5	0	0	0	6	11
DE 3 A 5 DIAS	0	4	0	0	0	2	0	0	0	6	11
DE 6 A 10 DIAS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	4
DE 11 A 15 DIAS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	4
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	21	1	2	0	27	0	3	0	54	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (DICIEMBRE 2024)	MES ACTUAL (ENERO 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- ENERO 2024
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE RECLAMOS PROMEDIO	Definidas según circular Supersalud 202315100000010-5	24 HORAS PROMEDIO	72 HORAS PROMEDIO	24 HORAS PROMEDIO
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS	MENOR A 15 DÍAS	9 DIAS	0	13 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO	NUMERO QRD EN CADA PERIODO	10	21	25
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia es al aumento 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 entrega de medicamentos, la falta de disponibilidad de agenda médica y odontológica. 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. Se sigue observando la falta de compromiso de los líderes de proceso en dar trámite oportuno a las solicitudes.

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, ENERO 2025

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias ENERO 2025

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
8 RECLAMO	FARMACIA / NUEVA EPS	FARMACIA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS	PRESENCIAL 5 BUZON 3	SE REMITE AL LIDER DE PROCESO Y SE ENTREGA EL MEDICAMENTO EN EL MOMENTO EN EL QUE ESTA DISPONIBLE	2 DIAS PROMEDIO
4 RECLAMOS	ADMINISTRATIVO 4 / NUEVA EPS 3 SANITAS 1	ADMINISTRATIVO	CONTRATOS VENCIDOS CON IPS QUE AFECTAN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LOS CONTRATOS CON EL PROVEEDOR DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS RX Y ECOGRAFIAS, EXÁMENES DE LABORATORIO ESPECIALIZADOS	CORREO @ PAG WEB 1 PRESENCIAL 1 TELEFONICA 2	SE REMITE A SUBCIENTIFICA PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE SOLUCIÓN	9 DIAS PROMEDIO
4 RECLAMOS	CARDALES 3 DANUBIO 1 / NUEVA EPS 3 COOSALUD 1	CONSULTA EXTERNA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS: NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA	CORREO @ PAG WEB 1 TELEFONICA 3	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN Y SUBCIENTIFICA GERENCIA PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	24 HORAS
3 RECLAMO	CASTILLO 3 / NUEVA EPS 3	ADMINISTRATIVA	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN: USUARIOS MANIFESTARON SU INCONFORMIDAD POR NO ATENCIÓN DE LA CITA, LA MEDICA ESTABA DE PERMISO Y NO LES INFORMARON DE LA CANCELACIÓN, NO HUBO REPROGRAMACIÓN DE LA CITA DE MANERA OPORTUNA, LA INSTITUCIÓN NO CUENTA CON PLAN DE CONTINGENCIA PARA REEMPLAZO DE PROFESIONAL	ESCRITO 1 BUZON 2	SE REMITE AL LIDER DE SUBCIENTIFICA Y OPERADOR MAXEMPLEO SE DA SOLUCIÓN DE MANERA OPORTUNA REPROGRAMANDO CITAS	1 DIAS
2 RECLAMOS	CAMPIN 1 DANUBIO 1 / SANITAS 1 NUEVA EPS 1	PYMS FACTURACION	FALTA DE DIRECCIONAMIENTO EN LA INFORMACIÓN E INFORMACIÓN ERRADA SUMINISTRADA: USUARIO MANIFIESTA MALA ORIENTACION PARA LA INSERCIÓN DEL IMPLANTE PLANIFICACIÓN.	CORREO @ PAG WEB 1 PRESENCIAL 1	SE REMITE AL LIDER DE CADA PROCESO PARA SU DIRECCIONAMIENTO DE FORMA CORRECTA Y OPORTUNA	24 HORAS

			USUARIO FERIERE QUE FUE MAL ORIENTADA EN LOS HORARIOS DE ATENCIÓN MEDICA PROGRAMACIÓN DE AGENDA MEDICAS			
--	--	--	---	--	--	--

En el periodo se observa que se presentaron 21 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 Enero hubo oportunidad en el tiempo de respuesta dado que no se superó el límite establecido, y en promedio equivale a menos de 24 HORAS de respuesta.

En cuanto a las felicitaciones en el mes de Enero se recibieron dos (2) referente a la prestación de servicio de Urgencias Castillo, resaltando el trato de medica Brighth y personal de enfermería.

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 ENERO 2025

Tabla 9. Causas Orientaciones ENERO 2025

ORIENTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ESEB	ORIENTACIÓN Y UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
0	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU ENERO 2025 (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 ENERO 2025

Tabla 10. Causas intermediaciones ENERO 2025

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS DE PREVENCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	INTERMEDIACION GESTION DE HISTORIA CLINICA COPIAS O TRASLADOS, CERTIFICACIONES Y DEMAS DOCUMENTOS Y TRAMITES ADMINISTRATIVOS
24	0	3

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU ENERO 2025 (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 el 100% corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas, odontológicas y Prevención y mantenimiento de la salud. 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.

2. MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) ENERO 2025

TABLA 11. MECANISMOS PPSS ENERO 2025

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 DICIEMBRE 2024 3. Programación reunión asociación de usuarios mes de ENERO 2025	-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, ENERO 2025	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 y COPACO, se da informe PQRD mes de DICIEMBRE de 2024 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 01/2025 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión comité de Ética Hospitalaria mes de ENERO 2025, 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 ENERO 2025

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)	60 USUARIOS en centro de salud CARDALES, DANUBIO, FLORESTA	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	60/60*100 60 Usuarios capacitados	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	3 capacitación para los usuarios	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	3/3*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%	434/455*100	95%
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 CDV, 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%

Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Trámite 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	20 servidores públicos en centro de salud CDV, Danubio, Floresta (3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	20/20*100 20 servidores públicos capacitados 3/3*100 3 capacitaciones	100%
--	---	---	--	---	-----	--	------

INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD ENERO 2025

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	2	2 RECLAMOS POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA DE CONSULTA MEDICA GENERAL/FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE CITAS DE CONSULTA MÉDICA GENERAL(usuarios refieren que la médica no asiste a cumplir con la atención y se tuvieron que reprogramar las citas. Solicitan que en esos casos se cubra el servicio con otro profesional)	reclamo riesgo simple	Se confirma en el área de facturación que las citas fueron reprogramadas. Se remite a operador de servicios maxempleos y jefe servicios ambulatorios para seguimiento	1
CASTILLO URGENCIAS	6	2	2 FELICITACIONES POR EXPERIENCIA SATISFACTORIA CON LA PRESTACION DEL SERVICIO/ SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO Usuarios refieren satisfacción con la atención del personal: médica Brigit, enfermera, personal de vigilancia	Felicitación	Se contacta telefónicamente a la usuaria quien ratifica la satisfacción con el servicio. De igual manera se socializa con jefe del servicio y personal. Se remite a operador de servicios maxempleos y jefe servicios ambulatorios	1
CDV	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CENTRO	8	0	No aplica	No aplica	No aplica	1

DANUBIO EXTERNA	6	1	ATRIBUIBLE AL USUARIO/INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES DEL USUARIO(usuario solicita que la auxiliar atienda como es debido. Sin embargo, se verifica que el usuario no llegó a solicitar servicios en los horarios de atención)	Sugerencia	Se socializa con la funcionaria involucrada quien refiere que el usuario en dos ocasiones llega fuera del horario de servicio, e incluso tuvo actitud inadecuada. Se contacta telefónicamente al usuario quien reconoce que llegó tarde pero después solicitó la cita dentro del horario estipulado y se le asigna cita. Desde el proceso siau se le destacan el cumplimiento de deberes. Se le da respuesta por correo electrónico y se remite a operador de servicios maxempleos, dado que el usuario informa que deja la solicitud como sugerencia	1
DANUBIO URGENCIAS	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FARMACIA	6	3	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN/FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS (usuarios refieren no disponibilidad del medicamento)	reclamo riesgo simple	Se remite a regente de farmacia. Una vez hubo la disponibilidad del medicamento se notifica a los usuarios para su respectiva entrega	1
FLORESTA	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FORTUNA	8	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	8	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	8	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	86	8				13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU ENERO 2025