

## INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – II TRIMESTRE DE 2019

### 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 de 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 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 PQRDS-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) II TRIMESTRE 2019

### 1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F II TRIMESTRE 2019

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F II TRIMESTRE 2019

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000400710- Línea convencional 6021987	37	19
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	70	37
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	4	2
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	1	0.5
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	79	41.5
<b>TOTAL USUARIOS</b>		<b>191</b>	<b>100%</b>

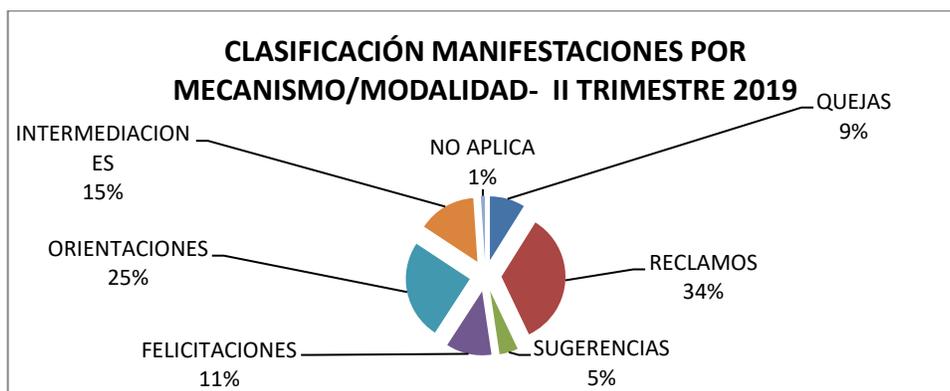
Fuente: Oficina SIAU Eseb

### 1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F II TRIMESTRE 2019

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f II TRIMESTRE 2019

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	17	9
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	65	34
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	9	5
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	48	25
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	28	15
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	22	11
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	0	0
PETICIÓN	Derecho de toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes información y o consulta, de interés general o particular	0	0
NO APLICA		2	1

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



## 1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS II TRIMESTRE 2019

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES II TRIMESTRE 2019

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
ASMETSALUD	4	11	0	2	6	0	0	23	12
COMPARTA	1	2	2	3	4	0	0	12	6
EMDISALUD	0	16	2	9	7	0	0	34	18
MEDIMAS	0	5	0	4	1	0	0	10	5
NUEVA EPS	2	9	0	14	6	2	0	33	17
SALUDVIDA	3	17	1	8	3	1	0	33	17
NO IDENTIFICA	7	5	4	1	1	19	0	37	20
COOMEVA	0	0	0	1	0	0	0	1	0.5
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	3	0	0	0	3	1.5
FAMISANAR	0	0	0	1	0	0	0	1	0.5
NO ASEGURADO	0	0	0	2	0	0	0	2	1
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	2	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>65</b>	<b>9</b>	<b>48</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>191</b>	<b>100%</b>

## 1.1.4 PQRDS-F ORIENTACIONES / INTERMEDIACIONES por Servicio/área/proceso II TRIMESTRE 2019

Tabla 4. Servicio/área/proceso de PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES II TRIMESTRE 2019

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	1	32	4	8	15	0	0	60	31
CONSULTA EXTERNA	2	15	0	4	6	10	0	37	20
ENFERMERÍA	1	1	0	1	0	0	0	3	1.5
FARMACIA	0	10	1	1	1	1	0	14	7
ODONTOLOGÍA	3	1	0	1	1	5	0	11	6
P Y P	3	2	1	2	0	3	0	11	6
URGENCIAS	1	2	0	2	1	2	0	8	4
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	6	0	3	7	2	0	0	18	9.5
LABORATORIO	0	1	0	0	0	0	0	1	0.5
UBICACIÓN SERVICIOS DE SALUD- ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHOS Y DEBERES- ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AFILIACION,ASEGURAMIENTO, SGSSS- ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ASIGNACION DE CITA Y SERVICIOS ESEB- INTERMEDICIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	1	0	22	2	1	2	28	14
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>65</b>	<b>9</b>	<b>48</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>191</b>	<b>100%</b>

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

1.1.5 Centros de salud PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION II TRIMESTRE 2019  
 Tabla 5. Centros de salud PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION II TRIMESTRE 2019

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
CASTILLO	2	7	0	1	2	1	0	13	7
CDV	4	15	1	1	1	11	0	33	17
CENTRO	0	1	0	1	1	0	0	3	1.5
DANUBIO	4	5	0	2	5	6	0	22	11.5
FARMACIA	0	11	3	1	1	2	0	18	9.5
PROGRESO	3	3	0	0	0	0	0	6	3
VERSALLES	2	5	2	1	0	0	0	10	5
CAMPIN	1	1	0	1	1	1	0	5	2.5
CARDALES	0	2	0	2	5	0	0	9	4.5
FLORESTA	1	6	2	0	2	0	0	11	6
LLANITO	0	6	0	0	0	0	0	6	3
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAN RAFAEL DE CHUCURÍ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE ADTVA	0	2	1	14	9	0	0	26	13.5
NO APLICA	0	1	0	24	1	1	2	29	15
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>65</b>	<b>9</b>	<b>48</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>191</b>	<b>100%</b>

1.1.6 TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION II TRIMESTRE 2019

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION II TRIMESTRE 2019

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	25	2	48	28	3	1	107	56
DE 1 A 5 DÍAS	12	23	4	0	0	5	1	45	23.5
6 A 10 DÍAS	5	17	3	0	0	14	0	39	20.5
11 A 15 DÍAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MÁS DE 15 DÍAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>65</b>	<b>9</b>	<b>48</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>191</b>	<b>100%</b>

INDICADOR: TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRSD-F

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRSD-F

NOMBRE DEL INDICADOR	META	II TRIMESTRE 2019	TRIMESTRE ANTERIOR I TRIMESTRE 2019	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- II TRIMESTRE 2018
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DIAS	2.5	3.9 DIAS	3 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS COMPARATIVO		82	129	54

La tendencia es a la disminución en el número de quejas y reclamos en el II Trimestre del año 2019 con relación al Trimestres anterior y al aumento con relación al mismo periodo del año anterior.

### 1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, II TRIMESTRE 2019

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritas en el II Trimestre 2019

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	PROGRESO/SALUDVIDA	FACTURACION	QUEJA POR ACTITUD DEL FACTURADOR, SEGÚN EL USUARIO FUE GROSERO CON PALABRAS INADECUADAS DIRIGIDAS A LOS USUARIOS	PRESENCIAL ESCRITA	SE REMITE A LA COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN, GARANTIZANDO LA ATENCIÓN CON TRATO DIGNO A LOS USUARIOS	2 DIAS	MANZ 15 LOTE 265 BARRIO 22 DE MARZO TEL.3203760609
QUEJA	VERSALLES/ASMET	FACTURACION	QUEJA POR EL TRATO POCO AMABLE DEL FACTURADOR, NEGACIÓN DE ASIGNACIÓN DE CITA	ESCRITA	SE REMITE A LA COORDINACIÓN Y SE REALIZA LLAMADO DE ATENCIÓN GARANTIZANDO LA ATENCIÓN HUMANIZADA	3 DÍAS	LOTE 8 LA MANO DE DIOS TEL. 3143278704
QUEJA	CASTILLO/SALUDVIDA	FACTURACION	QUEJA POR MAL DIRECCIONAMIENTO DEL FACTURADOR, INFORMACIÓN INCORRECTA AL USUARIO	CORREO ELECTRONICO	QUEJA REMITIDA POR LA SECRETARIA LOCAL DE SALUD, SE REMITE A LA COORDINACIÓN DE FACTURACION SE REALIZA LA CORRECCIÓN EN LA INFORMACIÓN Y SE GARANTIZA LA ORIENTACIÓN ADECUADA A LOS USUARIOS	6 DÍAS	TRANSVERSAL 54 37-61 LAS FLORES TEL. 3126431208
QUEJA	FLORESTA/ NUEVA EPS	CONSULTA EXTERNA	QUEJA POR EL TRATO Y ACTITUD DEL MEDICO EN LA CONSULTA, NO SATISFACCIÓN CON EL EXAMEN FÍSICO REALIZADO	ESCRITO	SE REMITE AL SUBDIRECTOR CIENTIFICO, QUIEN REALIZA LOS DESCARGOS AL PROFESIONAL, GARANTIZANDO LA ATENCIÓN CON CALIDAD	3 DÍAS	CALLE 71ª BARRIO CRISTO REY TEL 3102613006
QUEJA	PROGRESO/COMPARTA	PYP	USUARIA REFIERE QUE POR MAL PROCEDIMIENTO Y ORIENTACIÓN DE LA AUXILIAR EN EL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR ESTÁ EN ESTADO DE EMBARAZO	ESCRITO	SE REMITE A LA JEFE COORDINADORA DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR, REALIZA LOS DESCARGOS Y LA TOMA DE DECISIONES PARA EVITAR FUTURO ERRORES	6 DÍAS	CARRERA 34 58D – 60 LA ESPERANZA TEL. 3212672704

Tabla 9. Causas/atribuible al usuario

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Atribuible al usuario		
ADMINISTRATIVA, GENERAL, ENFERMERIA, FARMACIA, CONSULTA MEDICA	5	5	Usaria que llega tarde no cumplimiento de deberes (versalles), organización de los usuarios en la filas de espera para ser atendido (farmacia)
PORCENTAJE	100%	100%	Sugerencia de no tolerar el perro que está en las instalaciones del Sena y se acerca a centro de salud Cdv; sugerencia de asignar citas telefónicamente, Floresta Cancelación de cita médica porque usuario no disponía de los exámenes de laboratorios requeridos en la consulta, centro de salud Castillo; Solicitud de usuaria quien manifiesta más personal para la atención en días lluviosos, centro de salud Versalles

Tabla 10. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	%	OBSERVACIONES
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, CONSULTA MEDICA, SERVICIO URGENCIAS, ODONTOLOGIA, PYP, FARMACIA	Calidad/ Satisfacción con el servicio brindado por el profesional	100 %	Felicitaciones al dr Edgar Bermúdez programa crónicos (cdv 2), felicitaciones consulta externa al dr pedro pinilla (CDV 8), felicitaciones al servicio de urgencias ( castillo-1). Satisfacción con el servicio brindado por el profesional Odontólogo, doctor Forney, centro de salud Danubio; satisfacción con el personal multidisciplinario del programa de control prenatal, centro de salud Campin; satisfacción con el personal multidisciplinario del programa de control prenatal, centro de salud Campin
TOTAL	22		

Tabla 11 . Causas/Adtva

Servicio/A REA/PRO CESO	CAUSAS							TOTAL	OBSERVACIONES
	Adtvo/In adecuad as adecuaci ones locativas /falta de confort	Adtvo/In suficient e oportuni dad citas médicas /ampliar capacida d instalada	Admini strativo: Vulnera ción de derech os	Adtvo/ ampliar la capacida d instalada en otras áreas diferente s a medica	Adtvo: Insuficie ntes equipos médicos, odontoló gicos, deterioro	Cobros inapropi ados			
ADMINISTRATIVO, FACTURACION	6	26	3	5	0	1	41	Falta de ventilación servicio de odontología castillo (2 reclamo), falta de oportunidad en citas médicas en floresta Danubio , cdv, cardales reclamos; sugerencia de asignar auxiliar de enfermería (Versalles 1), más personal en farmacia , No conformidad por limitación en la asignación de citas médicas, no se da información a usuarios y usuarias si se van o no a asignar citas, no respetando el tiempo de esto; solicitud de incremento de personal área de p y p. centro de salud Versalles, Cobros inapropiados por mala verificación de derechos en el centro	
PORCENTAJE	15	63	7	12	0	2	100	No conformidad por no disposición de sábanas en habitaciones y mal aseo en las mismas, Castillo; solicitud reestructuración centro de salud Versalles; solicitud de reestructuración baños y tener dispensadores de agua; Floresta. reclamo por incumplir el derecho de entregar factura al usuario, Danubio Urgencias .	

Tabla 12. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Calidad/maltrato por parte del funcionario a los usuarios de salud	Calidad/insatisfacción por servicios prestados remisiones tratamiento procedimientos etc		
CONSULTA EXTERNA, FACTURACION, PYP, URGENCIAS, ODONTOLOGIA	14	3	17	Maltrato del facturador (Danubio-2; Progreso-2), mal trato del médico del (CDV-1) Insatisfacción con la atención y actitud del médico ,centro de salud Cdv; insatisfacción trato poco amable facturadora, Versalles; insatisfacción medico urgencias Ángel Altamar; centro de salud Castillo, insatisfacción por diagnósticos tratamientos, procedimientos (floresta, cardales, progreso)
PORCENTAJE	82	18	100%	Insatisfacción con la atención y actitud de la auxiliar de enfermería Denise en el programa de citologías, centro de salud Cdv; no conformidad con atención y actitud odontólogo Elver, Cdv; insatisfacción actitud auxiliar Zaira odontología, Campín; percepción mal trato de auxiliar enfermería Rita, urgencias, Danubio y no conformidad con la atención de la odontóloga Yady, Danubio

Tabla 13. Causas/oportunidad

Servicio/AREA /PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	Oportunidad/demora en la atención de urgencias	Oportunidad/demora en la atención de la cita	Oportunidad/demora en la entrega de medicamentos	Demora en la asignación de la cita		
FACTURACION, CONSULTA EXTERNA, FARMACIA, URGENCIAS , PYP, ODONTOLOGIA	3	13	9	4	29	Demora en la atención de la cita por parte del doctor Adulfo (cdv;2 Danubio 1, Llanito 3)), demora en la atención de medico (centro;1, Versalles 1), demora en la entrega de medicamentos (farmacia 4), demora en la asignación de citas por fallas en el sistema de facturación (progreso 2, Danubio 1)
PORCENTAJE	10	45	31	14	100 %	Insatisfacción por demora en la atención de urgencias, Castillo; insatisfacción por demora en la atención de consulta externa; Llanito; insatisfacción por demora en la atención de consulta externa, Versalles insatisfacción por demora en la atención de citologías; Floresta Usuaría de la tercera edad quien refiere demora en la atención de urgencias odontológica; incumplimiento en la entrega oportuna de medicamentos Metformina, Losartan 50 mg, lovastatina y carbamazepina

Tabla 14. Causas/Intermediaciones

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS			TOTAL	OBSERVACIONES
INTERMEDIACION	Intermediación/asignación de cita	Intermediación/gestión certificados de atención, copias Hc, formulas	Intermediación de citas odontológicas		
ADMINISTRATIVO, ENFERMERIA, CONSULTA EXTERNA	16	10	1	27	Solicitud de citas médicas en los centros de salud floresta , Danubio, Centro y cardales, solicitud de citas odontológicas campin y tramite de copias de HC, certificados para atención con prioridad, copia de fórmula de medicamento controlado Asignación de citas en Cardales y Danubio, gestiones para la entrega de copias y traslados de HC
PORCENTAJE	59	37	4	100	

Tabla 15. Causas/orientación

Servicio/AREA/PROCESO	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
	Orientación/derechos y derechos de los usuarios	Orientación/información del SGSS	Orientación/referente a afiliación, errores bases, movilidad, portabilidad	Orientación/ubicación de los servicios de salud	Orientación Servicios ESEB		
ODONTOLOGIA, PROGRAMA DE SALUD PÚBLICA, CITAS MÉDICAS, HISTORIAS CLÍNICAS, AFILIACION, ORIENTACIÓN SOBRE CENTROS DE ATENCIÓN, PUNTO ENTREGA DE MEDICAMENTOS, SEÑALIZACION, ENFERMERIA, FARMACIA	2	2	4	14	22	44	Orientaciones a los usuarios sobre la ubicación de los servicios de salud Usuarios solicitan orientación sobre la eps donde están asegurados, donde deben dirigirse a recibir algún servicio y la indicación de servicios prestados por la ESEB
PORCENTAJE	4.5	4.5	9	32	50	100%	

Tabla 16. Causas/Información

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Información Inadecuada al usuario			
Farmacia, facturación	4		4	Insatisfacción con la información brindada al usuario sobre la entrega del medicamento, referente a la concentración , Farmacia Versalles Insatisfacción con la información brindada al usuario sobre el acceso al programa de crecimiento y desarrollo, por mala verificación base de datos, Cdv; información errada Sobre atención no competente con la ESEB, Sino a otra IPS primaria de la EPS
PORCENTAJE	100%		100%	

Tabla 17. Causas/Seguridad del Paciente

SERVICIO/AREAS/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
LABORATORIO	USO INADECUADO DE LOS MEDIDAS DE PROTECCION		
TOTAL	1		
PORCENTAJE	100%		

Tabla 18. No Aplica

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	No aplican			
SEDE ADMINISTRATIVA ESEB	1		1	No conformidades con lenguaje agresivo, sin especificar el motivo exacto de la no conformidad
PORCENTAJE	100%		100%	

## 2. MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 19. Mecanismos de pass II Trimestre 2019

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios Eseb	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al mes de Abril, Mayo y Junio 2019	Plan detallado de trabajo/ Remisión a correo electrónico asociación e individual a miembros Asociación	Información socializada	Baja adherencia de los miembros a las actividades
	Invitación reunión mensual	Plan detallado de trabajo/ acta reunión	Información socializada	Poca asistencia a las reuniones
Comité de Ética Hospitalaria	Invitación a comité a realizarse el primer jueves del mes, Se realizó reunión correspondiente al mes de abril, Mayo y Junio 2019	Plan detallado de trabajo/oficio remitario/acta reunión	Asistencia a las reuniones	

## 3. CAPACITACIONES

### 3.1 Capacitaciones a Usuarios II TRIMESTRE 2019

Tabla 20. Capacitaciones a Usuarios II TRIMESTRE 2019

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	91	4	DEBERES Y DERECHOS HUMANIZACIÓN MOVILIDAD PARTICIPACIÓN SOCIAL TRIAGE URGENCIAS PLATAFORMA ESTRATEGICA
CARDALES	63	4	
CASTILLO	92	7	
CDV	99	4	
CENTRO	41	3	
DANUBIO	79	4	
FLORESTA	101	6	
FORTUNA	44	3	
LLANITO	50	3	
PROGRESO	58	3	
VERSALLES	51	3	
TOTALES	769	44	

### 3.2 Capacitaciones a cliente interno

Durante el II TRIMESTRE 2019 se realizaron las siguientes capacitaciones:

OBJETIVO	TEMA	CENTRO DE SALUD	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS
FORTALECER EN EL CLIENTE INTERNO QUE LABORA EN LA ESEB, EL CONOCIMIENTO SOBRE PLATAFORMA ESTRATEGICA: MISION, VISION, POLITICA DE CALIDAD, CODIGO DE ETICA; PARA GARANTIZAR EL SENTIDO DE PERTENECENCIA A LOS FUNCIONARIOS	PLATAFORMA ESTRATEGICA	CASTILLO	2	23
		FLORESTA	1	9
		DANUBIO	1	14
		CDV	1	14

FORTALECER EN EL CLIENTE INTERNO DE LA ESEB, EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO PARA GARANTIZAR LA CALIDEZ EN LA ATENCION	TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	FLORESTA	1	11
FORTALECER EN EL CLIENTE INTERNO DE LA ESEB, EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO PARA GARANTIZAR LA CALIDEZ EN LA ATENCIÓN	TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	SEDE ADMINISTRATIVA	1	29
CAPACITAR Y FORTALECER LOS CONOCIMIENTOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA POLÍTICA PÚBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD, GARANTIZAR ESPACIOS A LA COMUNIDAD EN LA GESTIÓN EN SALUD.	PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD	SEDE ADMINISTRATIVA	1	35