



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

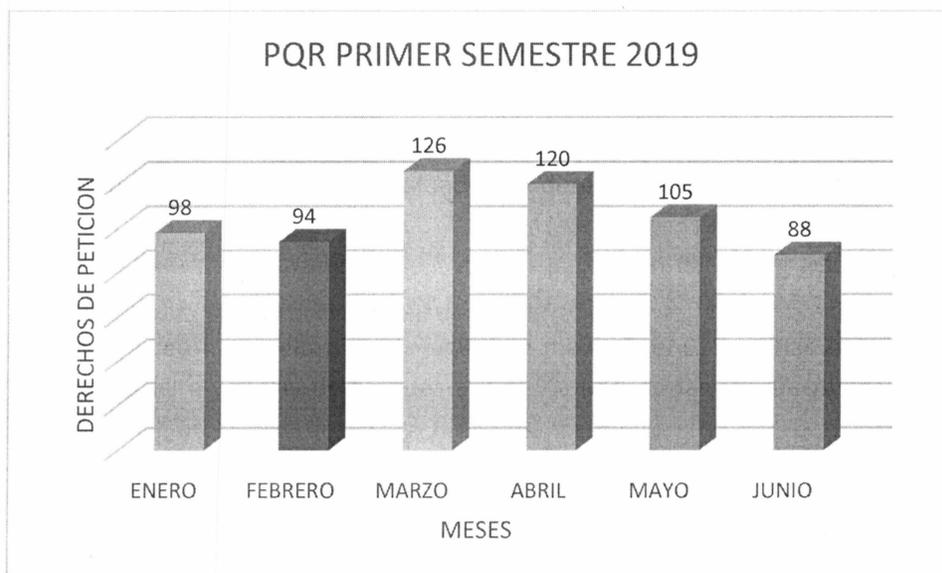
CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

### INFORME DE CONTROL INTERNO SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Jefe Oficina Asesora de Control Interno	DIANA MILENA LEON ANTELIZ	Periodo Evaluado: 1 de Enero 2019 - 30 de Junio de 2019
		Fecha Elaboración: 19 de Julio 2019

El presente informe se realizó con base en el artículo 22 de la ley 1755 de 2015 estableció que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. Así mismo lo relacionado con tutelas y la satisfacción de los usuarios.

Se presentaron en el semestre evaluado 631 derechos de petición incrementándose en un 43% en comparación con el semestre inmediatamente anterior (segundo semestre de 2018), la mayoría de las solicitudes son con respecto a interés particular, copias de Historias Clínicas, traslados de las mismas, de información, solicitud de certificaciones laborales entre otras. Así mismo estas peticiones fueron resueltas de la siguiente manera: el 97% de las peticiones (611) cumple con menos o igual a 15 días de respuesta y el 3% (20) de las respuestas sobrepasaron los 15 días, afectando el indicador de oportunidad de resolución de las peticiones, comparado con el consolidado del segundo semestre del año 2018 se evidencia un mejoramiento en el cumplimiento de los tiempos de respuesta, pues disminuyo en un 7 %.





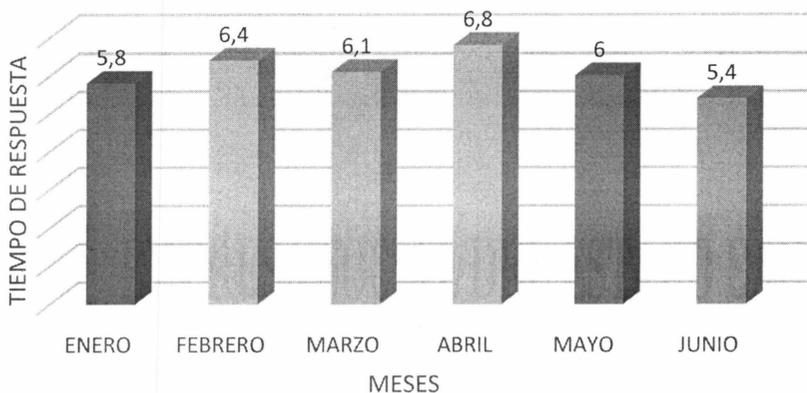
# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

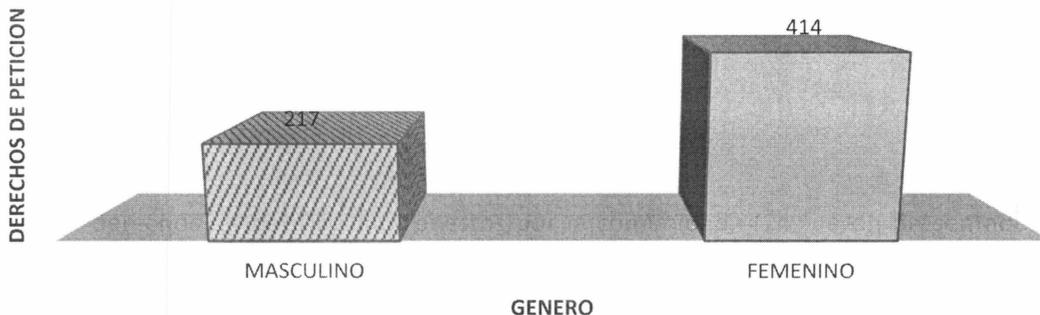
### TIEMPO DE RESPUESTA PROMEDIO EN EL PRIMER SEMESTRE 2019



Los derechos de petición para el primer semestre de 2019 tuvieron un tiempo promedio de respuesta de 6.1 días, siendo el mes de abril el más representativo.

De los 631 derechos de petición interpuestos por la comunidad, 414 fueron presentados por el género femenino y 217 por el género masculino. Los derechos de petición fueron interpuestos por sujetos de especial protección clasificados de la siguiente manera: adulto mayor con el 7%, desplazado con el 3%, integrante de grupo étnico con 0.2%, mujer gestante 0.3%, víctima del conflicto armado con el 0.3% y el 89.7% no aplica.

### DERECHOS DE PETICION POR GENERO





# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

### MODALIDAD DE DERECHOS DE PETICION

MODALIDAD DE PETICION					
DE INFORMACION	INTERES PARTICULAR	QUEJA	INTERES GENERAL	SUGERENCIA	RECLAMO
533	72	12	11	2	1
84.5%	11.4%	1.90%	1.74%	0.31%	0.15%

La tendencia más significativa de la modalidad de los derechos de petición fueron de información con 84.5% donde lo más relevante es copia y traslado de historias clínicas y certificados laborales, seguidamente es interés particular con 11.40% con diferentes apoyos a actividades desarrolladas por la entidad entre otras solicitudes y quejas con 1.9% donde es relevante la inconformidad por la atención prestada a los usuarios en los diferentes centros de salud.

### TUTELAS

<u>NO. TUTELAS</u>	<u>RAD</u>	<u>JUZGADO</u>	<u>ACCIONANTE</u>	<u>ACCIONADO</u>	<u>VINCULADO</u>
1	T-2017-00281	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	LUIS ALBERTO PINTO VARGAS	EMDISALUD EPS-S	ESEB
2	T-2018-00357	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	VÍCTOR MARINO SOLANO	ASMET SALUD EPS-S	ESEB
3	T-2019-00001	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	JUDITH GUERRERO SÁNCHEZ	ASMET SALUD EPS-S	ESEB
4	T-2019-00001	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	CRUZANA OSORIO QUICENO AGENTE OFICIOSO DE LAURA QUICENO PARRA	ASMET SALUD EPS-S	ESEB
5	T-2019-019	JUZGADO 3 PENAL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	MILCIADES VILLAREAL HERNÁNDEZ	EMDISALUD EPS-S	ESEB
6	T-2019-00006	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	ÁNGELA DÍAZ PINEDA	EMDISALUD EPS-S	ESEB



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

7	T-2019-00021	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	RUTH MARÍA OLAYA	NUEVA ESP-S	ESEB
8	T-201900013	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	LUIS ALBERTO SARMIENTO FLORES	SALUD VIDA EPS-S	ESEB
9	T-2019-00017	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	CARMEN TERESA GÓMEZ TARAZONA	EMDISALUD EPS-S	ESEB
10	T-2019-00032	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	MARÍA IRENE HERNÁNDEZ	EMDISALUD EPS-S	ESEB
11	T-2019-00033	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	MAGALY EDITH CASTELLANOS TORRES	NUEVA EPS-S	ESEB
12	T-2019-00030	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	ZAIDA RIVERA BADILLO REPRESENTANTE LEGAL DE ANY PACHÓN RIVERA	NUEVA EPS-S	ESEB
13	T-2019-00038	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	FRANCISCO JOSÉ ESCUDERO APODERADO DE MARÍA TRANSITO CHACONABREO	EMDISALUD EPS-S	ESEB
14	T-2019-00040	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	JESÚS DUARTE	SALUD VIDA EPS-S	ESEB
15	T-2019-00037	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	LUIS ALBERTO PINTO VARGAS	NUEVA EPS-S	ESEB
16	T-2019-00046	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	CATALINA ESTRADA MIEL	EMDISALUD EPS-S	ESEB
17	T-2019-00047	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	VICENTE ARIAS CASTELLANOS	COMPARTA EPS-S	ESEB
18	T-2019-00050	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	JULIA ROSA IBARRA AGENTE OFICIOSO DE JAVIER ALEXANDER IBARRA	EMDISALUD EPS-S	ESEB
19	T-2019-00053	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	JAIRO DUEÑAS PRIETO APODERADO DE LUZ MARINA GARCÉS BARRAGÁN	EMDISALUD EPS-S	ESEB



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

20	T-2019-00059	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	ANYELIT SEHUANS OTERO	NUEVA EPS-S	ESEB
21	T-2019-00060	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	MANUEL SALVADOR MORALES	SALUD VIDA EPS-S	ESEB
22	T-2019-00043	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	MAILYN ANDREA PEDROSO TORRES	NUEVA EPS-S	ESEB
23	T-2019-00128	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	EDITA GUERRERO JAIMES EGENTE OFICIOSA CAMPO ELIAS MALAGON	NUEVA EPS-S	ESEB
24	T-2019-00144	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	JOSE IGNACIO HOLGIN CARDENAS	COMPARTA EPS-S	ESEB
25	T-2019-00145	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	LAURA YANETH CIRO TINJACA	EMDISALUD EPS-S	ESEB
26	T-2019-00153	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	MARTHA ISABEL MONSALVE RODRIGUEZ	SALUD VIDA EPS-S	ESEB
27	T-2019-00171	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	MARLENE LUCIA GUEVARA	NUEVA EPS-S	ESEB
28	T-2019-074	JUZGADO 3 PENAL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	MARLENE HERNADEZ	EMDISALUD EPS-S	ESEB
29	T-2019-00167	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	FIDELINA NORAYMA DUQUE – AGENTE OFICIOSO DE EDITH ROBLES PALOMINO	NUEVA EPS-S	ESEB
30	T-2019-00186	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	NOHEMITH GOMEZ – AGENTE OFICIOSA DE SERGIO ANDRES NIÑO GOMEZ	NUEVA EPS-S	ESEB
31	T-2019-00203	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	GABRIEL ALFONSO GARCIA AGENTE OFICIOSO DE WILIAM DE JESUS PATERNINA	NUEVA EPS-S	ESEB
32	T-2019-00189	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	ALEIDA BETANCUR TORO	EMDISALUD EPS-S	ESEB



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

33	T-2019-00189	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	ALEIDA BETANCUR TORO	EMDISALUD EPS-S	ESEB
34	T-2019-084	JUZGADO 3 PENAL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	JAIRDO DUEÑEZ PRIETO – APODERADO DE MARTHA HOLGUIN BERNAL	NUEVA EPS-S	ESEB
35	T-2019-00216	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	MARIA ADELA NIÑO SANCHEZ	NUEVA EPS-S	ESEB
36	T-2019-099	JUZGADO 3 PENAL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	MANUEL SALCEDO HERRERA	SALUDVIDA EPS-S	ESEB
37	T-2019-00215	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	ANA MARIA FRANCO YARCE	NUEVA EPS-S	ESEB
38	T-2019-00229	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	CATALINA MUÑOZ DE MOLINA	MEDIMAS EPS-S	ESEB
39	T-2019-00242	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	LIYIBETH PEREZ MERCHAN	APUESTAS LA PERLA	ESEB
40	T-2019-00149	JUZGADO 2 ADMINISTRATIVO ORAL DEL CIRCUITO JUDICIAL DE B/BERMEJA	ADRIANA PAOLA SUAREZ GONZALEZ	NUEVA EPS-S, ESE BARRANCABERMEJA	ESEB
41	T-2019-00251	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	AURELINA ALVARADO PEREZ	EMDISALUD EPS-S	ESEB
42	T-2019-00237	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	BEATRIZ DEL CARMEN NAVARRO CANTILLO – AGENTE OFICIOSO DE VICTOR ROBLES BERMUDEZ	SALUDVIDA EPS-S	ESEB
43	T-2019-00240	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	VICTOR RENAN SALGUERO	NUEVA EPS-S	ESEB
44	T-2019-00248	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	ALCIRA ZABALA OTERO	NUEVA EPS-S	ESEB
45	T-2019-	JUZGADO 1 CIVIL	RUBI GRANDETH AMAYA –	NUEVA EPS-S	ESEB



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

	000252	MUNICIPAL DE B/BERMEJA	AGENTE OFICIOSO DE JOSUE ALEXANDER GRANDETH		
46	T-2019-00275	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	ALEJANDRO FLOREZ CARDENAS – AGENTE OFICIOSO DE DOMINGA CARDENAS MONRROY	ASMETSALUD EPS-S	ESEB
47	T-2019-00122	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	ANA VICTORIA ALEAN SOTO	EMDISALUD EPS-S	ESEB
48	T-2019-00308	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	ANGIE MORALES VARGAS	ESE BARRANCABER MEJA	EL JUZGADO DE CONOCIMIENTO MEDIANTE PROVIDENCIA DEL 21 DE MAYO DE 2019 RESUELVE NEGAR LA ACCIÓN DE TUTELA PROMOVIDA POR LA ACCIONANTE.
49	T-2019-00306	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	HUMBERTO RANGEL DE LA CRUZ	MEDIMAS EPS-S	ESEB
50	T-2019-00317	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	LUIS RICARDO DIAZ – AGENTE OFICIOSO DE MISAEL DIAZ MALDONADO	MEDIMAS EPS-S	ESEB
51	T-2019-00298	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	URIEL HOYOS MEJA	NUEVA EPS-S	ESEB
52	T-2019-00295	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	MARIA UFEMIA MURILLO LOZANO – AGENTE OFICIOSA DE YOSIRIS SERNA MURILLO	ASMET EPS-S	ESEB
53	T-2019-00282	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	LAURA ESTEFANIA MORA RAMOS – AGENTE OFICIOSA DE USMALIA BENITEZ	NUEVA EPS-S	ESEB
54	T-2019-00133	JUZGADO 10 CIVIL DEL CIRCUITO DE B/BERMEJA	SOLEDAD GABRIELA PLATA ZABALA	ESE BARRANCABER MEJA	
55	T-2019-00322	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	EDITA GUERRERO JAIMES – AGENTE OFICIOSO DE CAMPO ELIAS MALAGON	NUEVA EPS-S	ESEB



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

56	T-2019-00126	JUZGADO 3 PENAL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	EMILSE PEDROZO CAÑAS	NUEVA EPS-S	ESEB
57	T-2019-00128	JUZGADO 3 PENAL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	MANUEL SALVADOR AMAYA GARAVITO	NUEVA EPS-S	ESEB
58	T-2019-00348	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	CLAUDIA ROCIO SANTOS BELTRAN	NUEVA EPS-S	ESEB
59	T-2019-00130	JUZGADO 3 PENAL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	ANGIE CAROLINA GUERRERO CALLE	COMPARTA EPS-S	ESEB
60	T-2019-00333	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	CONSUELO MORELIA CUBIDES – AGENTE OFICIOSO DE PAULO CANOLO	COMPARTA EPS-S	ESEB
61	T-2019-00336	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	REINALDO PEREZ HERNANDEZ	NUEVA EPS-S	ESEB
62	T-2019-00365	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	NINI JOHANA NARVAEZ GOMEZ REPRESENTANTE LEGAL DE PABLO ALEJANDRO PLATA	NUEVA EPS-S	ESEB
63	T-2019-00335	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	FERNANDO USEDA VELASCO	NUEVA EPS-S	ESEB
64	T-2019-00344	JUZGADO 1 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	MARIA CECILIA GAMEZ – AGENTE OFICIOSA DE MATILDE HURTADO BUSTOS	EMDISALUD EPS-S	ESEB
65	T-2019-00359	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	FRANCIA HELENA ALDANA – AGENTE OFICIOSO DE MIRIAM SALGUERO	EMDISALUD EPS-S	ESEB
66	T-2019-00400	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	ANA BENICIA NIETO MORALES – AGENTE OFICIOSO DE JUAN EMIRO PEREZ	SALUDVIDA EPS-S	ESEB
67	T-2019-00380	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	LEONIDAS BUSTO BERMUDEZ	EMDISALUD EPS-S	ESEB
68	T-2019-00387	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE	RAFAEL OVIDIO MEJIA	EMDISALUD EPS-S	ESEB



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

		B/BERMEJA			
69	T-2019-00418	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	ARYS MONTES CRISTO	NUEVA EPS-S	ESEB
70	T-2019-00439	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	MARIELA DE JESUS GOMEZ	EMDISALUD EPS-S	ESEB
71	T-2019-00436	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	REINALDO PEREZ HERNANDEZ	NUEVA EPS-S	ESEB
72	T-2019-00425	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	YESSICA MELISA GARZON – AGENTE OFICIOSA DE CARLOS ESNEIDER ARDILA	NUEVA EPS-S	ESEB
73	T-2019-00444	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	JAIRO POLO	EMDISALUD EPS-S	ESEB
74	T-2019-00453	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	OLGA LUCIA RUEDA GARCIA	SALUDVIDA EPS-S	ESEB
75	T-2019-00458	JUZGADO 3 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	BALVINO ESCOBAR MARTINEZ	EMDISALUD EPS-S	ESEB
76	T-2019-00465	JUZGADO 2 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	SANDRA PATRICIA ESMERAL NOYA	SALUDVIDA EPS-S	ESEB
77	T-2019-00449	JUZGADO 4 CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	ISABEL DIAZ PICO	COMPARTA EPS-S	ESEB

Durante el primer semestre de 2019 se recibieron setenta y siete (77) tutelas, las cuales todas fueron resueltas tramitadas por la Entidad. Sin embargo dentro de las mismas los despachos judiciales han vinculado de oficio a la ESEB, en este sentido, los motivos generales por los que las personas interponen este tipo de acciones frente a las EPS son los siguientes: (1) lograr las garantías constitucionales y la protección de sus derechos fundamentales, (2) atención integral en salud, (3) autorización de medicamentos y continuidad de los mismos según sea el caso, (4) autorización de citas médicas con especialistas y (5) reconocimiento y pago de viáticos para traslado, como responsables del aseguramiento de sus usuarios; entonces frente a las pretensiones realizadas por los accionantes a las EPS, como obligados a garantizar el aseguramiento de sus afiliados de conformidad con lo establecido y consignado en las leyes 100 de 1993 y 715 de 2001, lo que resulta del completo interés del accionado, entonces, se tiene que, la



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

ESEB, al proyectar la respuesta a la vinculación oficiosa dentro de los tramites de tutela, se solicita la desvinculación dentro del trámite por ausencia de legitimación en la causa por pasiva.

Así mismo dentro de los trámites de tutela en los que la entidad actuó como accionado y que a la fecha ya fueron fallados por los juzgados de conocimiento, han sido favorables para los intereses de la institución.

### CAPACITACIONES A USUARIOS Y USUARIAS PRIMER SEMESTRE 2019

CENTRO SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	146	5	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad Política de Participación Social en Salud, Plataforma Estratégica
CARDALES	128	5	
CASTILLO	161	8	
CDV	162	5	
CENTRO	93	4	
DANUBIO	158	5	
FLORESTA	169	7	
FORTUNA	80	4	
LLANITO	90	4	
PROGRESO	112	4	
VERSALLES	114	4	
TOTAL	1413	55	

### CAPACITACIONES A CLIENTE INTERNO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2019

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 ATENCION	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 - SIAU	SEDE ADMINISTRATIVA Y REINDUCCION	2	95



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

### MECANISMO DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PRIMER SEMESTRE 2019

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al meses de Enero a 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 y actas de reuniones	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 a los meses de Enero a Junio 2019 - actas de reuniones	Plan detallado de trabajo/oficio remisario/acta de reunión	Asistencia a las reuniones	

### PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

Durante el I semestre de 2019 (ENERO A JUNIO), se aplicaron 2.545 encuestas en los centros y puestos de salud de la ESE Barrancabermeja, a grupos étnicos diversos y en los diferentes servicios, con los siguientes resultados:

SATISFACCIÓN				INSATISFACCIÓN								TOTAL			
MUY BUENA		BUENA		REGULAR		MALA		MUY MALA		NO RESPONDE		FRECUENCIA	%		
FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	FRECUENCIA	%	2545	100		
335	13	1701	67	147	6	362	14	0	0	0	0				
TOTAL SATISFACCIÓN 2036 80%				TOTAL INSATISFACCIÓN 509 20%											

Durante el I semestre de 2019, el promedio de satisfacción corresponde a un 80%, alcanzando el nivel más alto durante el mes de marzo (81%) y el menor durante los meses de mayo y junio, en cada uno de los cuales la satisfacción fue del 79%.

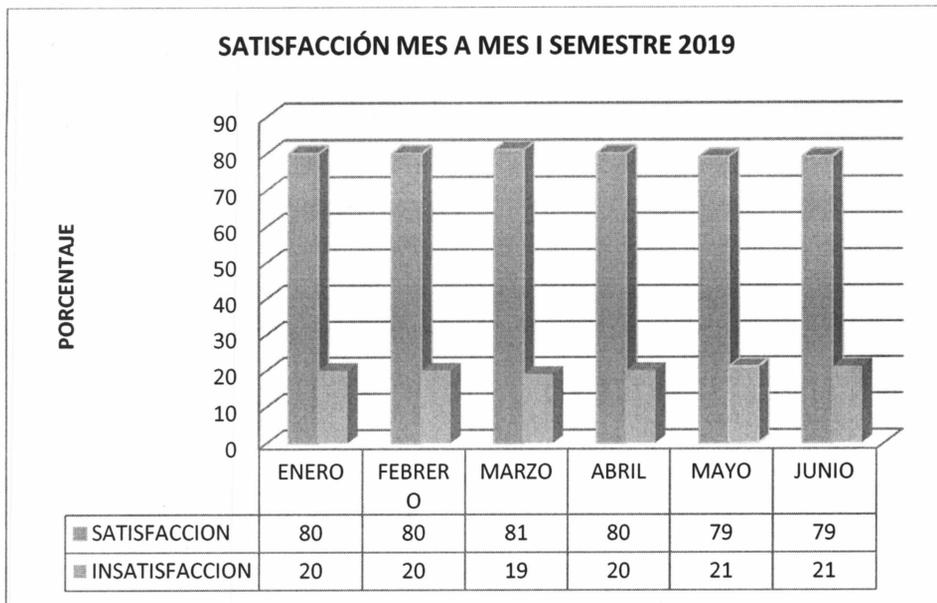


# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

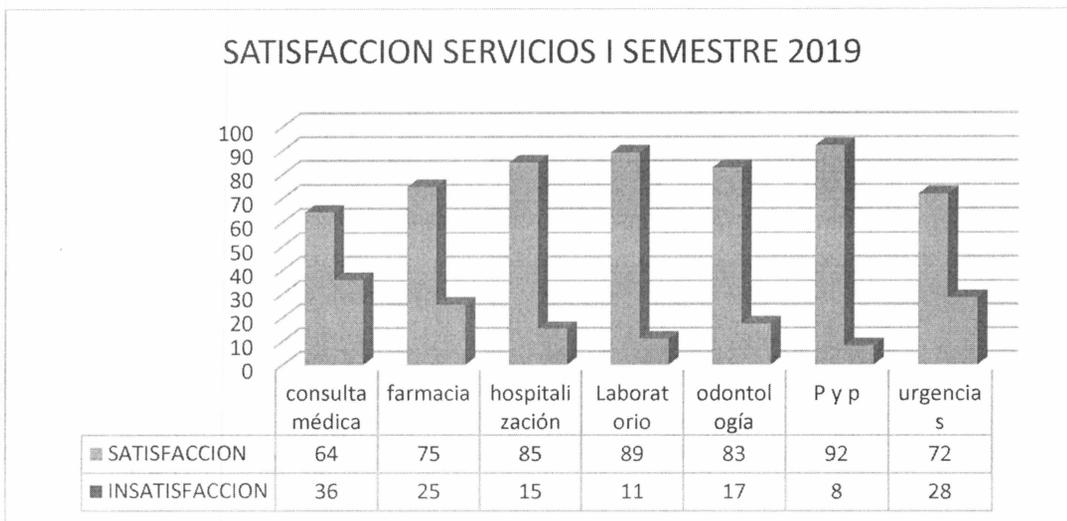
## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707



Los servicios donde se presentó mayor satisfacción fue promoción y prevención, laboratorio, hospitalización y odontología, el que menos satisface a la comunidad es consulta médica.



En lo que se refiere a la satisfacción por servicios, el mayor porcentaje durante el semestre la obtienen P y p 92%; continúa laboratorio 89%, Hospitalización 85%, odontología 83%, Farmacia 75%, urgencias 72% y consulta médica 64%.



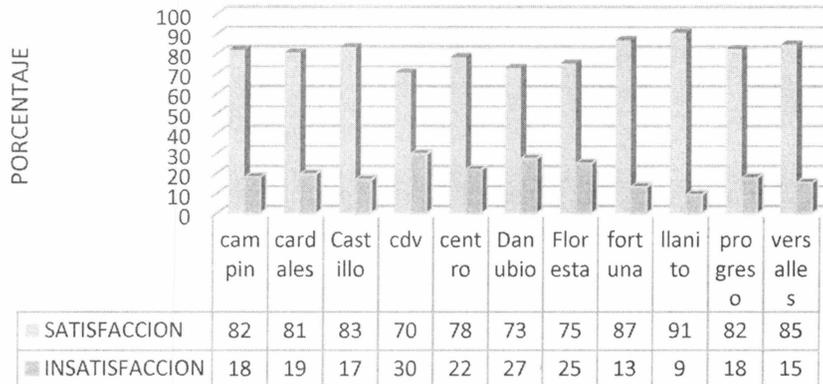
# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

### SATISFACCIÓN CENTROS DE SALUD I SEMESTRE 2019



Durante el I Semestre de 2019, el mayor resultado de satisfacción por centro de salud se observa en Llanito 91%, continua, Fortuna 87%; Versalles 85%, Castillo 83%, Campin 82%, Progreso 82%, Cardales 81%, Centro 78%, Floresta 75%, Danubio 73% y CDV 70%.

### CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

- Realizar seguimiento a las no conformidades identificadas, aplicando tanto acciones preventivas como correctivas, retroalimentando los procesos con estrategias orientadas al mejoramiento continuo (se gestionaron a través de SIAU intermediación para asignación de citas médicas).
- Los jefes de proceso retroalimentan en los servidores públicos la calidez en la atención. Fortalecimiento a través del SIAU de los aspectos de humanización y trato digno.
- A través de instancias sociales, como es la asociación de usuarios, hacer acompañamiento de veedurías en los diferentes centros de salud, y fortalecer la educación en deberes y derechos.
- Realizar mantenimiento preventivo en las instalaciones de los centros de salud, y realizar los correctivos a que hubiere lugar a fin de garantizar la seguridad y generar oportunidad en la atención. Lo anterior de acuerdo a la disponibilidad de los recursos.
- Mejorar en la atención y trato digno al usuario por parte de los funcionarios de la ESEB (médicos, enfermeras y facturadores) y asignación oportuna de citas médicas

DIANA MILENA LEON ANTELIZ

Jefe de Oficina Asesora de Control Interno