



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

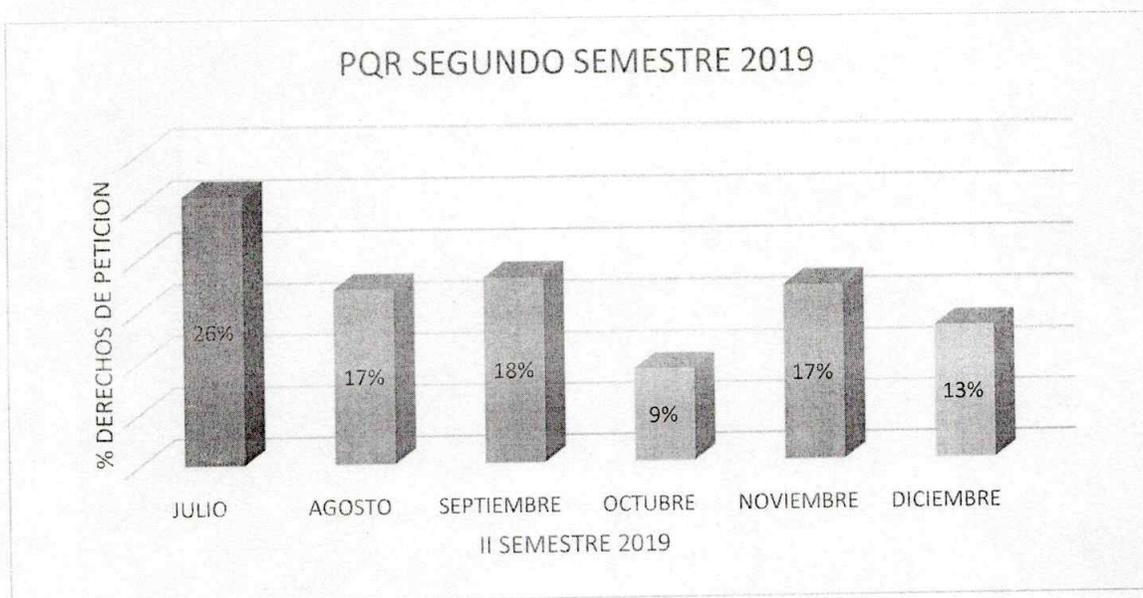
CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

### 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 Julio 2019 - 31 de Diciembre de 2019
		Fecha Elaboración: 9 de Enero 2020

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 487 derechos de petición el cual tuvo una reducción del 23% en comparación con el semestre inmediatamente anterior (primer semestre de 2019), la mayoría de las solicitudes son con respecto a interés particular y general, 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 (473) cumple con menos a los quince (15) días de respuesta y el 3% (14 peticiones) de las respuestas sobrepasaron los quince (15) días, afectando el indicador de oportunidad de resolución de las peticiones, comparado con el consolidado del primer semestre del año 2019 se evidencia un mejoramiento en el cumplimiento de los tiempos de respuesta, el 0.3% que corresponde a una sola solicitud no recibió respuesta.





# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

MES	No. DE SOLICITUDES	No. DE TRASLADOS POR COMPETENCIA	No. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	No. SOLICITUDES QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN O NO SE DIÓ RESPUESTA
JULIO	125	0	6.3	0
AGOSTO	85	0	7.3	0
SEPTIEMBRE	88	0	6.2	0
OCTUBRE	44	0	6.4	0
NOVIEMBRE	81	0	6.5	1
DICIEMBRE	64	0	5.6	0
<b>TOTAL</b>	<b>487</b>	<b>0</b>	<b>6.4 DIAS</b>	<b>1</b>

Los derechos de petición para el segundo semestre de 2019 tuvieron un tiempo promedio de respuesta de 6.4 días, siendo el mes de agosto el más representativo.

De los 487 derechos de petición interpuestos por la comunidad, 327 fueron presentados por el género femenino y 160 por el género masculino. Los derechos de petición fueron interpuestos por sujetos de especial protección clasificados de la siguiente manera: adulto mayor con el 7.4%, desplazado con el 1.4%, mujer gestante 0.4%, víctima del conflicto armado con el 0.2%, persona en situación de discapacidad con 0.4% y el 90.2% no aplica.





# 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	RECLAMO	FELICITACION
410	54	17	3	2	1
84.2%	11.1%	3.5%	0.6%	0.4%	0.2%

La tendencia más significativa de la modalidad de los derechos de petición fueron de información con 84.2% donde lo más relevante es copia y traslado de historias clínicas y certificados laborales, seguidamente es interés particular con 11.1% con diferentes apoyos a actividades desarrolladas por la entidad entre otras solicitudes y quejas con 3.5% donde es relevante la inconformidad por la atención prestada a los usuarios en los diferentes centros de salud.

### CONSOLIDADO VIGENCIA 2018 - 2019

SEMESTRE	No. DE SOLICITUDES	No. DE TRASLADOS POR COMPETENCIA	No. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA	No. SOLICITUDES QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN O NO SE DIÓ RESPUESTA
I SEMESTRE 2019	632	3	6.7	0
II SEMESTRE 2019	487	0	6.4	1
TOTAL	1.119	3	6.5 DIAS	1



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

### TUTELAS

<u>NO. TUTELAS</u>	<u>RAD</u>	<u>JUZGADO</u>	<u>ACCIONANTE</u>	<u>ACCIONADO</u>	<u>VINCULADO</u>
78	T-2019-0047	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL B/BERMEJA	CENEIDIS ECHEVERRIA LOPEZ	EMDISALUD EPS-S	ESE BARRANCABERMEJA
79	T-2019-00464	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	MARIA OLIVA ZARATE SERRATO	NUEVA EPS	ESE BARRANCABERMEJA
80	T-2019-00498	JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	GLORIA INES ARBELAEZ GARCIA	COMPARTA EPS	ESE BARRANCABERMEJA
81	T-2019-00493	JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL B/BERMEJA	ALEJANDRA PEDROZO ROBLES	EMDISALUD EPS	ESE BARRANCABERMEJA
82	T-2019-00248	JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE B/BERMEJA	ANGIE LORENA MORALES LUIS ALBERTO VARGAS	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	ESE BARRANCABERMEJA
83	T-2019-00493	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	JORGE HERNANDO MUÑOZ LOSADA	EMDISALUD EPS	ESE BARRANCABERMEJA
84	T-2019-00522	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL B/BERMEJA	LIDYA SOFIA HOYOS MACIAS	EMDISALUD EPS	ESE BARRANCABERMEJA
85	T-2019-00511	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL B/BERMEJA	MONICA JULIETH LOPEZ PORRAS REPRESENTANDO LEGALMENTE AL MENOR JHONY ALEXANDER MEJIA	NUEVA EPS	ESE BARRANCABERMEJA
86	T-2019-00547	JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	ARCILA YANET MUÑOZ FRANCO AGENTE OFICIOSO DE KIMBERLY NAYLEN GIRON	NUEVA EPS	ESE BARRANCABERMEJA
87	T-2019-00548	JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	LUIS MODESTO ARANGO SANCHEZ	COMPARTA EPS	ESE BARRANCABERMEJA
88	T-2019-00547	JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	CANDELARIA ESPITIA DE ISAZA	MEDIMAS EPS	ESE BARRANCABERMEJA
89	T-2019-00561	JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	ABIGAIL MEDEL GIL REPRESENTANTE LEGAL DE J.V.C.M	ASMTESALUD EPS -S	ESE BARRANCABERMEJA
90	T-2019-00548	JUZGADO PRIMERO	GLADIS MARIA GUZMAN	SALUDVIDA EPS	ESE



# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

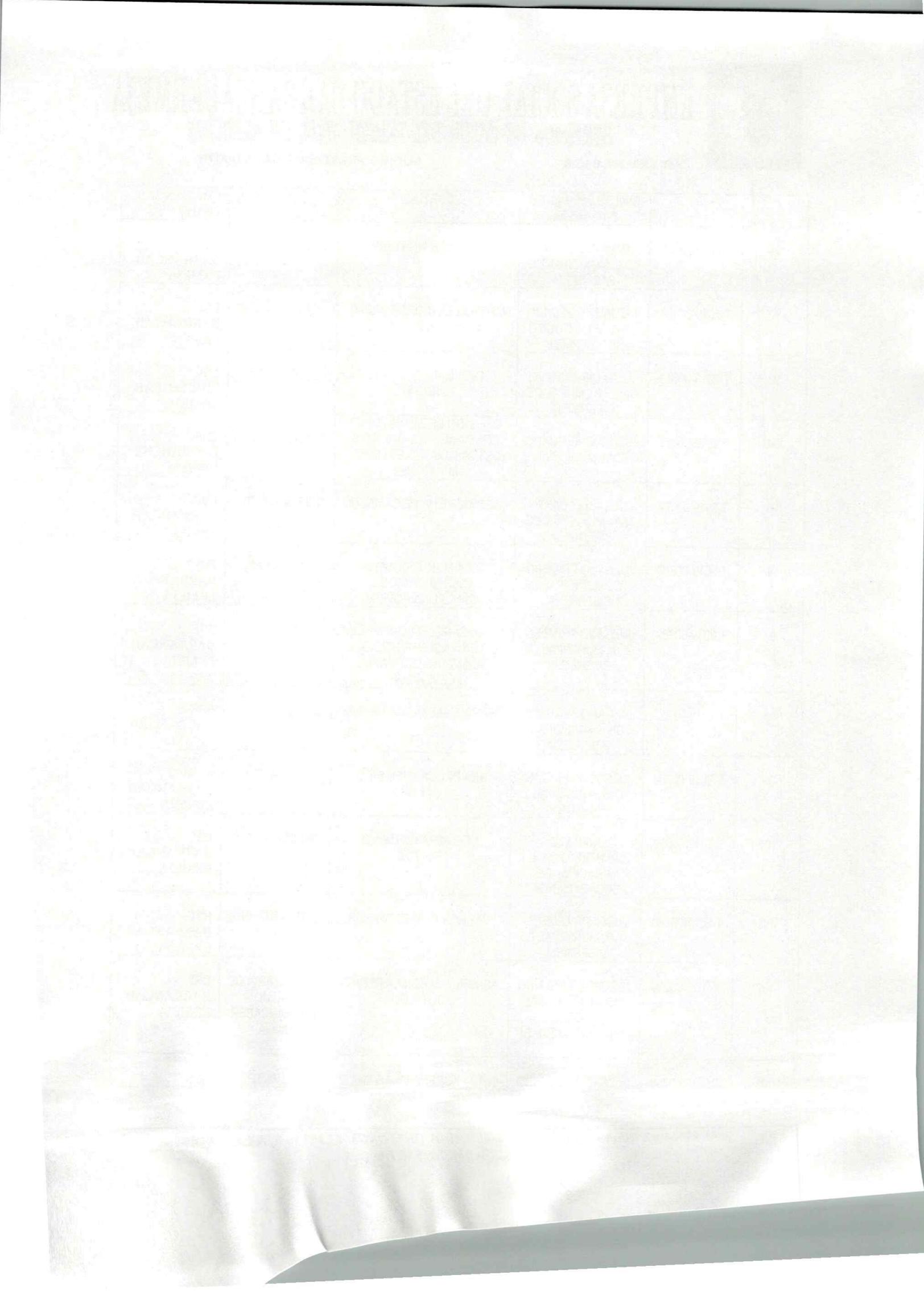
## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

		CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	CORTIZO		BARRANCABERMEJA
91	T-2019-00648	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	MANUEL SOLA MONTERROSA	SALUDVIDA EPS	ESE BARRANCABERMEJA
92	T-2019-00659	JUZGADO SEGUNDO CIVIL DEL CIRCUITO DE B/BERMEJA	MARIA ALEXANDRA PORRAS DIAZ	COMPARTA EPS	ESE BARRANCABERMEJA
93	T-2019-00643	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	ARGEMIRO DE JESUS LONDOÑO	NUEVA EPS	ESE BARRANCABERMEJA
94	T-2019-00684	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL	ORLANDO DE JESUS LOPEZ CONEO AGENTE OFICIOSO DE CAMILO ANDRES LOPEZ MANGONEZ	NUEVA EPS	ESE BARRANCABERMEJA
95	T-2019-00677	JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	CARMEN REINA DE CAMACHO	COMPARTA EPS	ESE BARRANCABERMEJA
96	T-2019-00698	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	ELDA MUÑOZ POVEDA AGENTE OFICIOSO FRANCELINA POVEDA	NUEVA EPS	ESE BARRANCABERMEJA
97	T-2019-00689	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	DIANA CAROLINA GUTIERREZ BELEÑO AGENTE OFICIOSA DE ALVARO GUTIERREZ CEVERICHE	NUEVA EPS	ESE BARRANCABERMEJA
98	T-2019-00737	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL B/BERMEJA	PEDRO ELIAS ULLOA RINCON	SALUDVIDA EPS	ESE BARRANCABERMEJA
99	T- 2019-00734	JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL B/BERMEJA	ANA DEL CARMEN RICO GALVIS	NUEVA EPS	ESE BARRANCABERMEJA
100	T-2019-00639	JUZGADO VEINTIUNO CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA	EDELMIRA CARREÑO SANTOS	EMDISALUD EPS	ESE BARRANCABERMEJA
101	T-2019-00780	JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL DE B/BERMEJA	CARMEN GOMEZ TORRES	COMPARTA EPS	ESE BARRANCABERMEJA
102	T-2019-00296	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA	ASNERLY CAROLINA PERAZA SOTELDO	SECRETARIA DE SALUD BARRANCABERMEJA	ESE BARRANCABERMEJA
103	T-2019-00798	JUZGADO SEGUNDO	LISINA KORENA FRIAS ANAYA	NUEVA EPS	ESE

CARRERA 12 No. 49ª-38 BARRIO COLOMBIA TELEFONOS: 6138154 FAX: 6138164  
BARRANCABERMEJA, SANTANDER





# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

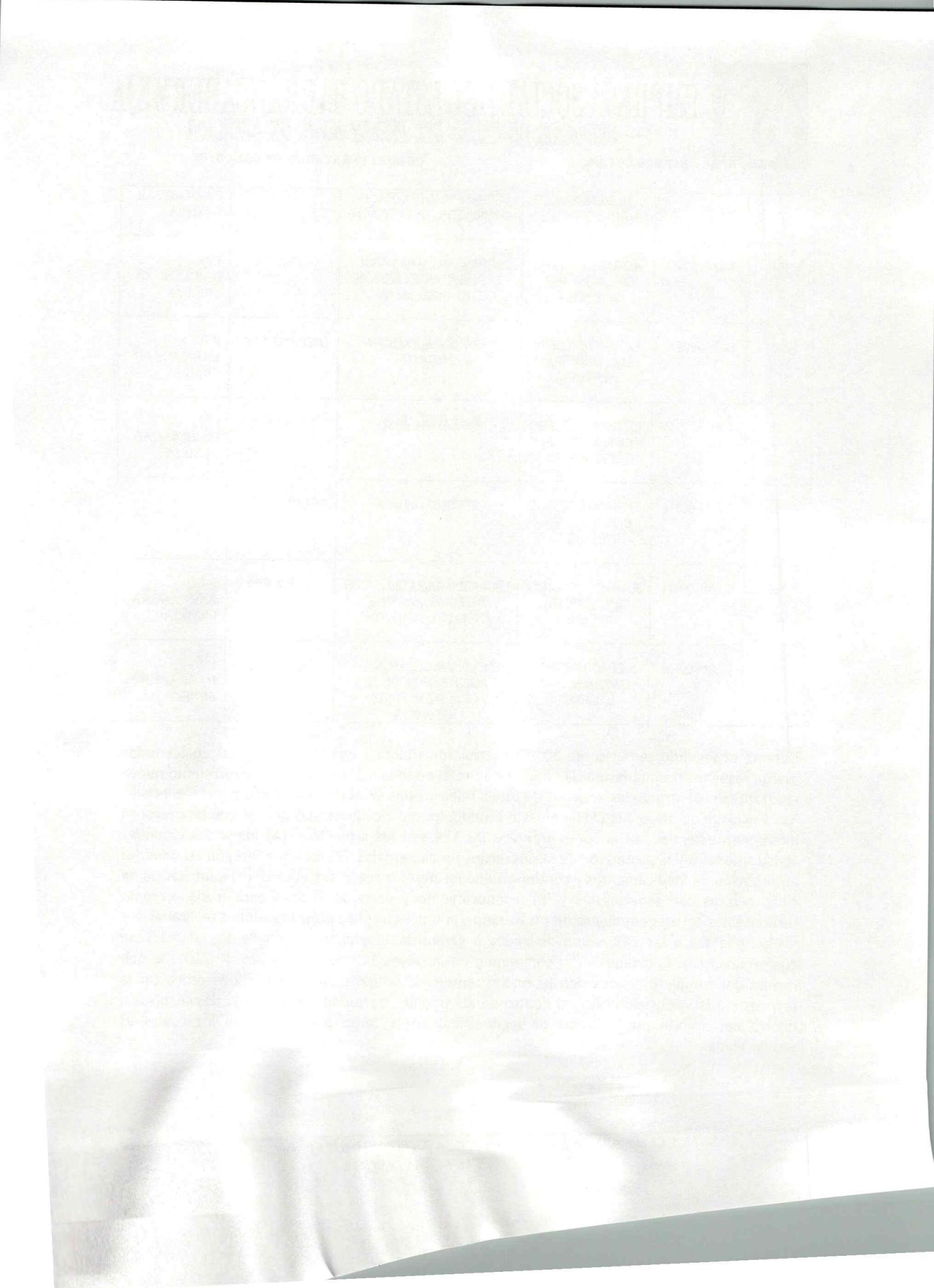
## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

		CIVIL MUNICIPAL DE BARRANCABERMEJA A	REPRESENTANTE LEGAL DE MICHETHL VALENTINA		BARRANCABERMEJA
104	T-2019-00811	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL B/BERMEJA	JOHANA VILLALBA MARIN REPRESENTANTE LEGAL DE LUIS ANGEL MEJIA	NUEVA EPS	ESE BARRANCABERMEJA
105	T-2019-00915	JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL B/BERMEJA	VERONICA ALEXANDRA CASTILLO	MEDIMAS EPS	ESE BARRANCABERMEJA
106	T-2019-00916	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL B/BERMEJA	BENJAMIN OBESO	NUEVA EPS	ESE BARRANCABERMEJA
107	T-2019-00917	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL B/BERMEJA	BERNABE ALDANA	COOSALUD EPS	ESE BARRANCABERMEJA
108	T-2019-00921	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL B/BERMEJA	LEONARDO ARIZA DEFENSOR REGIONAL - AGENTE OFICIOSO DE SAUL DIAZ	NUEVA EPS	ESE BARRANCABERMEJA
109	T-2019-00890	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL B/BERMEJA	EMELIN MAYGLE ARAUJO - AGENTE OFICIOSO DE GENESIS MARIANA URDANETA	NUEVA EPS	ESE BARRANCABERMEJA

Durante el segundo semestre de 2019 se recibieron treinta y dos (32) tutelas, las cuales todas fueron resueltas tramitadas por la Entidad y en total en toda la vigencia 2019 fueron ciento nueve (109) tutelas. Dentro de las acciones de tutela relacionadas en el informe 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: (A) lograr las garantías constitucionales y la protección de sus derechos fundamentales, (B) atención integral en salud, (C) autorización de medicamentos y continuidad de los mismos según sea el caso, (D) autorización de citas médicas con especialistas y (E) 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 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, de los cuales es desvinculada.





# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707

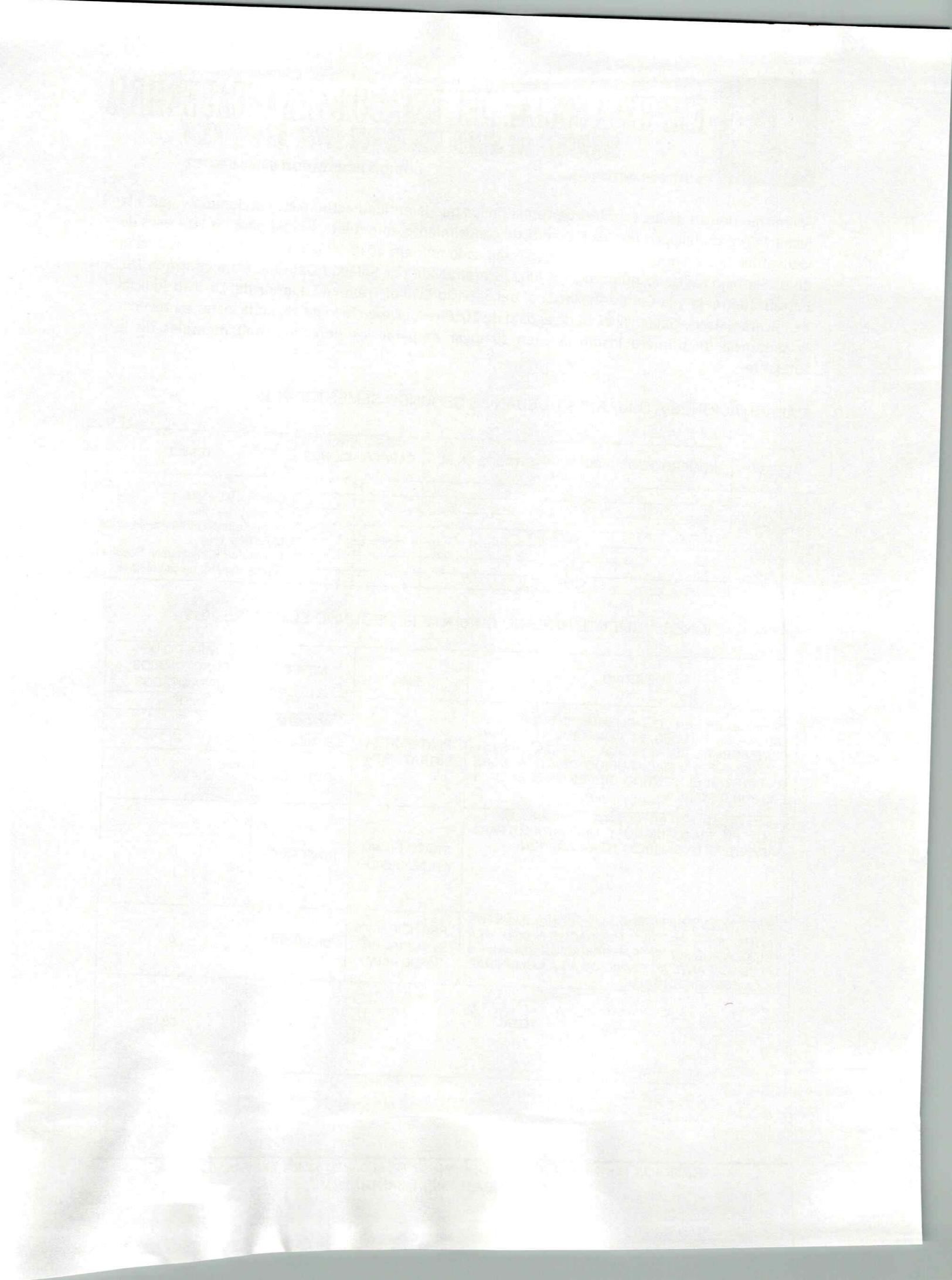
Así mismo dentro de los trámites de tutela en los que la entidad actuó como accionado y que a la fecha ya fueron fallados por los juzgados de conocimiento, uno fue favorable para los intereses de la institución; tratándose de la acción bajo radicado número 2019-00021, no obstante en la acción de tutela bajo radicado número 2019-00133 promovida por Soledad Gabriela Plata contra la ESE Barrancabermeja y la Comisión Nacional del Servicio Civil el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bucaramanga – Sala Civil el 14 de agosto de 2019 resuelve en fallo de segunda instancia revocar la sentencia de primera instancia y en su lugar amparar los derechos fundamentales de la tutelante.

### CAPACITACIONES A USUARIOS Y USUARIAS SEGUNDO SEMESTRE 2019

MESES	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
JULIO	220	11	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad Política de Participación Social en Salud, Plataforma Estratégica
AGOSTO	242	11	
SEPTIEMBRE	255	11	
OCTUBRE	246	11	
NOVIEMBRE	220	12	
DICIEMBRE	192	11	
TOTAL	1.325	11	

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

OBJETIVO	TEMA	MESES	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	JULIO	0
		AGOSTO	59
		SEPTIEMBRE	0
		OCTUBRE	0
FORTALECER EN EL CLIENTE INTERNO DE LA ESEB, EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO PARA GARANTIZAR LA CALIDEZ EN LA ATENCION	TRATO DIGNO Y HUMANIZADO	NOVIEMBRE	0
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	DICIEMBRE	0
TOTAL			59





# 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 SEGUNDO 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 remisorio/acta de reunión	Asistencia a las reuniones	

### PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

Durante el segundo II semestre de 2019 (JULIO A DICIEMBRE), se aplicaron 2.565 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:

MESES	SATISFACCION	%	INSATISFACCION	%
JULIO	344	80	86	20
AGOSTO	336	80	84	20
SEPTIEMBRE	351	82	79	18
OCTUBRE	341	81	79	19
NOVIEMBRE	332	80	83	20
DICIEMBRE	360	80	90	20
TOTAL	2.064	81	501	20

Durante el II semestre de 2019, el promedio de satisfacción corresponde a un 81%, alcanzando el nivel más alto durante el mes de septiembre (82%) y el menor durante los meses de julio, agosto, noviembre y diciembre, en cada uno de los cuales la satisfacción fue del 80%.

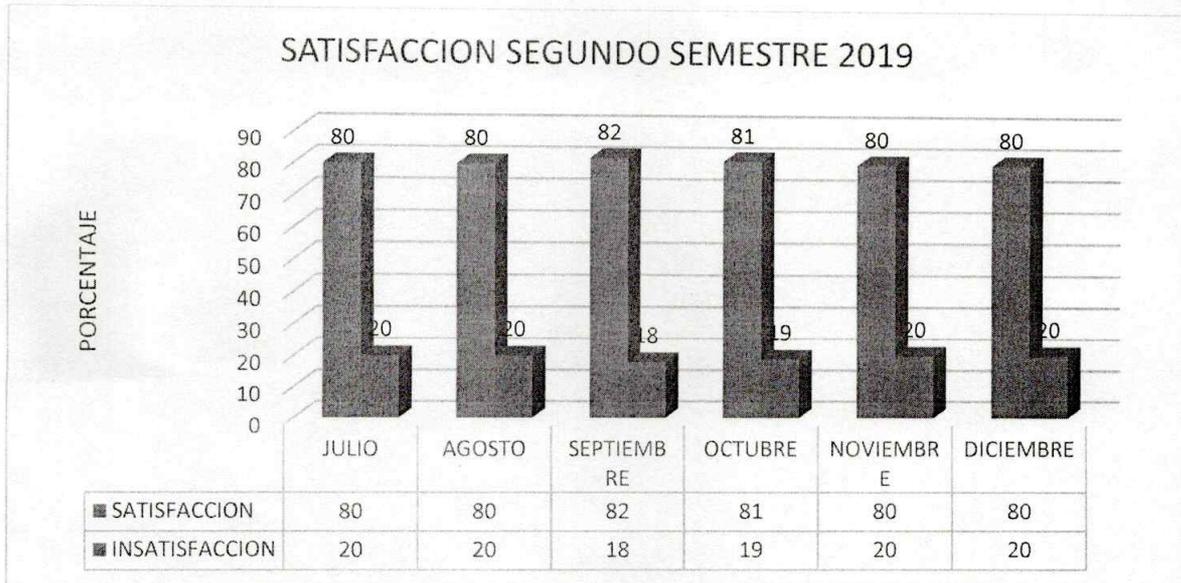


# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

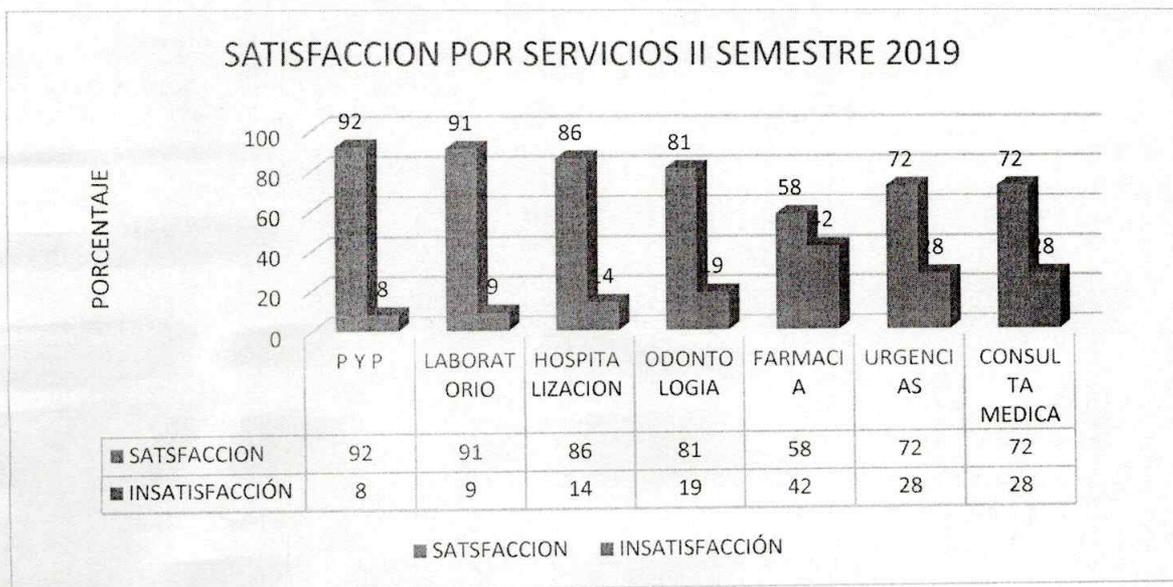
## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707



Los servicios donde se presentó mayor satisfacción fueron promoción y prevención con un 92%, continúa laboratorio con 91%, hospitalización con 86% y odontología con 81%, el que menos satisface a la comunidad es farmacia con el 58%.



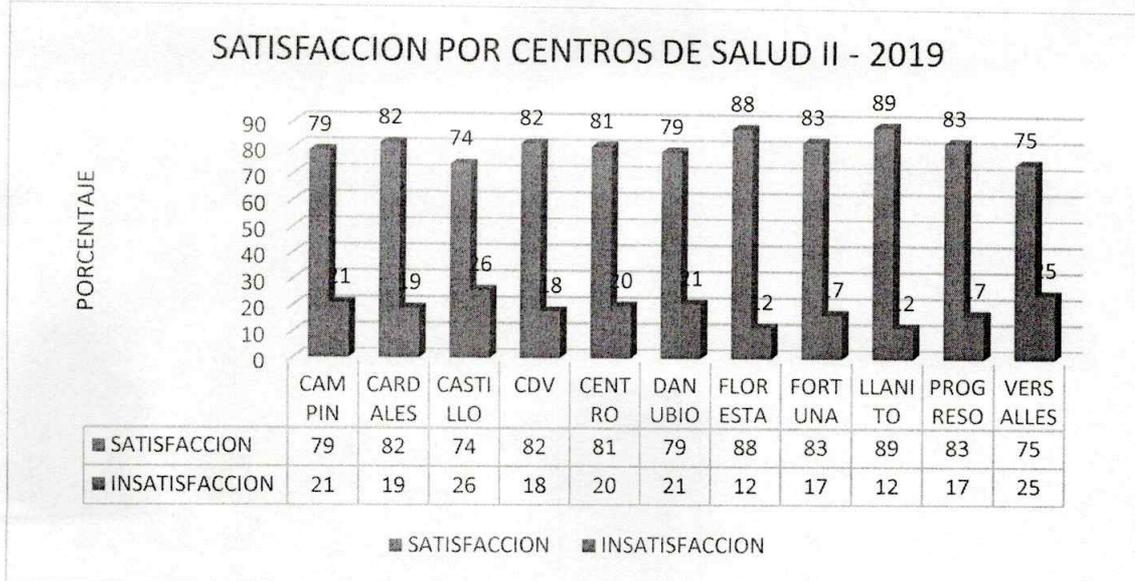


# EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

## SERVICIOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

NIT 829.001.846-6

CODIGO PRESTADOR 68-081-00707



Durante el II semestre de 2019, el mayor porcentaje de satisfacción fue el centro de salud Llanito con 89%, continua, Floresta con 88%; Fortuna 83%, Progreso 83%, CDV 82%, Cardales 82%, Centro 81%, Danubio 79%, Campin 79%, Versalles 75% y Castillo 74%.

### 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