



**INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – OCTUBRE DE 2021**

**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) OCTUBRE 2021

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F OCTUBRE 2021

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F OCTUBRE 2021

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	33	26
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia)	44	34
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a>	17	13
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	34	27
TOTAL USUARIOS		128	100

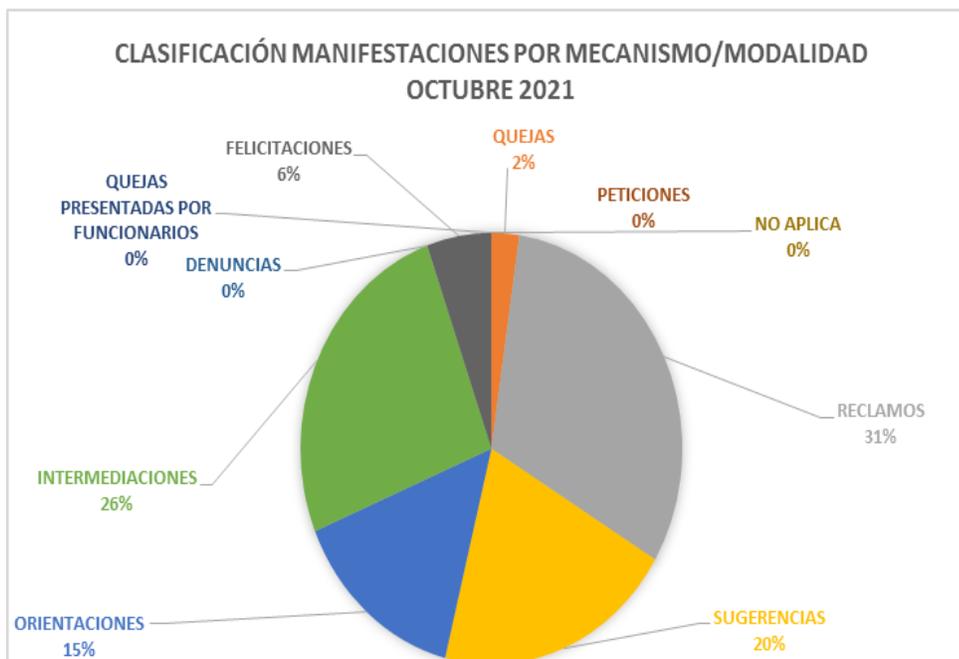
Fuente: Registro diario de atención SIAU OCTUBRE 2021

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F OCTUBRE 2021

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F OCTUBRE 2021

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	3	2
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	40	31
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	26	20
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	19	15
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	33	26
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	7	6
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 APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	0	0
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		128	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU OCTUBRE 2021



### 1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS OCTUBRE 2021

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES OCTUBRE 2021

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	1	14	0	1	0	7	0	0	0	23	18
COOSALUD	0	2	0	1	0	6	0	0	0	9	7
NO IDENTIFICA	0	1	0	6	0	0	4	0	0	11	9
FAMISANAR	0	0	0	4	2	0	1	0	0	7	5
SANITAS	0	0	0	0	2	0	1	0	0	3	2
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	2	23	0	14	13	20	1	0	0	73	57
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
NO ASEGURADO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>128</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro diario de Atención SIAU OCTUBRE 2021



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

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO OCTUBRE 2021

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	17	0	18	1	0	0	0	0	36	28
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	3	0	1	1	0	0	0	0	5	4
P Y P	2	0	0	0	1	1	2	0	0	6	5
URGENCIAS	1	0	0	3	0	0	4	0	0	8	6
FACTURACION	0	19	0	1	0	0	1	0	0	21	16
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	1	0	1	13	31	0	0	0	46	36
NO APLICA	0	0	0	2	2	0	0	0	0	4	3
TOTAL	3	40	0	26	19	33	7	0	0	128	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU OCTUBRE 2021

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

Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD OCTUBRE 2021

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	5	0	0	1	2	3	0	0	11	8
CARDALES	0	3	0	1	2	1	6	0	0	13	10
CASTILLO	0	2	0	4	4	3	4	0	0	17	13
CDV	1	8	0	0	2	0	3	0	0	14	11
CENTRO	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	1
DANUBIO	1	17	0	2	0	2	15	0	0	37	29
FLORESTA	0	2	0	0	0	1	1	0	0	4	3
LLANITO	0	0	0	0	16	0	0	0	0	16	13
FARMACIA	0	3	0	0	1	1	0	0	0	5	4
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8	6
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	3	40	0	7	26	19	0	0	0	128	100

Fuente: Formato registro diario de atención OCTUBRE 2021



**1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D ORIENTACION/INTERMEDIACION OCTUBRE 2021**

**Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION OCTUBRE 2021**

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	15	25	7	18	21	0	0	0	86	67
DE 1 A 5 DIAS	3	24	1	0	1	12	0	0	0	41	32
DE 6 A 10 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DE 11 A 15 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>128</b>	<b>100</b>

**Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD**

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (SEPTIEMBRE 2021)	MES ACTUAL (OCTUBRE 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- OCTUBRE 2020
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	INMEDIATA / 1 DÍA	INMEDIATO/ MENOS DE 1 DÍA	MENOS DE 1 DÍA
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		26	43	27
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia es al aumento del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al mes inmediatamente anterior y al aumento con el 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.

**1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, OCTUBRE 2021**

**Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias OCTUBRE 2021**

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
19 RECLAMOS	CAMPIN 3 CARDALES 2 CASTILLO 1 CDV 3 DANUBIO 9 FLORESTA 1 / ASMET 7 NUEVA EPS 11 NO IDENTIFICA 1	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 5 PRESENCIAL 10 BUZON 1 TELEFONICA 3	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LÍDERES DE FACTURACIÓN PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	1 DIA PROMEDIO



17 RECLAMOS	CAMPIN 2 CARDALES 1 CASTILLO 1 CDV 4 DANUBIO 8 FLORESTA 1 / ASMET 5 COOSALUD 2 NUEVA EPS 10	ADMINISTRATIVO/ SERVICIOS AMBULATORIOS	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 2  PRESENCIAL 12  TELEFONICO 3	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 LÍDERES DE FACTURACIÓN PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	2 DÍA PROMEDIO
3 RECLAMOS	FARMACIA 3 / ASMET 2 NUEVA EPS 1	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS. DE ASMET LOS MICRONUTRIENTES Y MEDICAMENTOS PARA LA GESTANTES	CORREO @ 2 PRESENCIAL 1	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA REGENTE Y SE REALIZÓ ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS	4 DÍAS PROMEDIO
1 RECLAMO	CDV / NUEVA EPS	CONSULTA EXTERNA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA, POR DIFICULTADES PERSONALES DEL MEDICO SE CANCELÓ LA AGENDA Y SE REASIGNÓ CITA TELECONSULTA Y EL MEDICO N LO LLAMÓ	CORREO@ 1	SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y A FACTURACIÓN SE ASIGNA CITA DE MANERA INMEDIATA	1 DÍA
1 QUEJA	VACUNACIÓN COVID / NUEVA EPS	VACUNACIÓN COVID-19	CALIDAD: USUARIA REFIERE MALA INFORMACIÓN Y MALA ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR POR PARTE DEL FACTURADOR	PRESENCIAL	SE REMITE AL JEFE COORDINADOR DE VACUNACIÓN COVID-19 QUIEN ASUME EL COMPROMISO DE REALIZAR EL LLAMADO DE ATENCIÓN PERTINENTE Y GARANTIZAR EL TRATO DIGNO CON ADECUADA INFORMACIÓN	INMEDIATO
1 QUEJA	DANUBIO / NUEVA EPS	URGENCIA	ACCESO: NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN A LOS SERVICIOS DE URGENCIA, SEGÚN EL USUARIO EL VIGILANTE NO LE PERMITE EL INGRESO POR NO USO DE TAPABOCAS. PQRD REMITIDA DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	CORREO @	SE REMITE A OPERADOR DARSALUD, SUBCIENTÍFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS, RECURSO HUMANO, SE DA RESPUESTA AL DR EDILBERTO SARMIENTO DONDE SE INDICA QUE AL USUARIO SE ASIGNA CITA PARA EL 2 DE NOV A LAS 8 Y 30 CON LA DRA GINA GELVEZ, TAMBIEN SE EXPIDE CIRCULAR INTERNA 059 DONDE SE DA SUMINISTRO DE TAPABOCAS A LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	1 DÍA
1 QUEJA	CDV / ASMET/SALUD	CRÓNICOS PYP	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD (REFIERE LA USUARIA QUE EL MEDICO DEL PROGRAMA DE CRÓNICOS LA TRATO CON POCA AMABILIDAD DE FORMA GROSERA Y AGRESIVA)	TELEFONICA	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBCIENTÍFICA PARA LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO PERTINENTES Y LA GARANTÍA DEL A ATENCIÓN CON TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS PERSONAS MAYORES	1 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 (demora en la entrega de medicamentos y falta oportunidad en la asignación de citas) clasificadas PQRD RIESGO DE VIDA, definidas por normatividad como "aquellas que afecten la oportunidad, continuidad e integralidad, y que por su efecto en la salud de los usuarios, deberán responderse en un término máximo de cinco (5) días a partir de la fecha de radicación" (circular externa 008 de 2018, Supersalud). 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.

En el mes de OCTUBRE se presentaron 7 felicitaciones en el centro de salud cardales, Danubio y castillo donde refieren buena atención del facturador de cardales (1), buena atención de la psicóloga y nutricionista (2), del auxiliar Diniris Mercedes dueño (2), felicitan el servicio de urgencias castillo (2)

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 Octubre 2021

Tabla 9. Causas Orientaciones Octubre 2021

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	INFORMACION INADECUADA AL USUARIO	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	NO APLICA
1	0	14	3	0	1	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU octubre 2021 (se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso)

1.1.9 CAUSAS INTERMEDIACIONES OCTUBRE 2021

Tabla 10. Causas intermediaciones OCTUBRE 2021

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS	NO APLICA, POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCIÓN DE LA ESEB
28	5	0	0

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU OCTUBRE 2021 (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 mes, con mayor presencia en el centro de salud Danubio, Cardales y Castillo.

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) Octubre 2021

TABLA 11. MECANISMOS PASS OCTUBRE 2021

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 Septiembre 2021	-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	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, se da informe PQRD mes de SEPTIEMBRE 2021 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 10/2021	Acta de Reunión mes de OCTUBRE 2021 Soporte Invitación a Comité a correos electrónicos	Información socializada	No asistencia de todos los miembros del comité

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes OCTUBRE 2021

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)	100 usuarios en centro de salud campin. Llanito, fortuna, farmacia Y 15 funcionarios del área de vigilancia y servicios generales	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	118/115*100 98 Usuarios capacitados y 20 funcionarios capacitados	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	5 capacitación para los usuarios y 1 capacitaciones funcionarios	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	7/6*100	116%



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%	450/490*100	92%

#### 4. INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD OCTUBRE 2021

CENTRO DE SALUD	No. DE APERTURAS MES	No. DE SUGERENCIAS O HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	ACCION REALIZADA	No. De BUZONES INSTALADOS
CASTILLO EXTERNA	3	1	SUGIEREN ARREGLOS LOCATIVOS PINTURA DE PAREDES DEL CENTRO (1)	SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DE CADA PROCESO	1
CASTILLO URGENCIAS	3	7	FELICITACION AUXILIAR DRINIS Y EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS(4), MEJORAR VENTILACIÓN SALA DE ESPERA URGENCIAS (1), SUGERENCIA MEJOR ACTITUD DEL PROFESIONAL MÉDICO (1) Y SUGERENCIA DE CLARIFICAR LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN (1)	SE SOCIALIZA CON LA JEFE DE TURNO Y SE REMITE A LOS LIDERES DE PROCESOS	1
DANUBIO EXTERNA	3	2	FELICITACIONES A NUTRICIONISTA (1), FELICITACIONES A PSICOLOGA (1)	SE SOCIALIZA CON LOS JEFES DE PROCESOS	1
DANUBIO URGENCIAS	3	0	NA	NA	1
CAMPIN	3	2	RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA (1); SUGERENCIA DE QUE LAS CITAS SE ASIGNEN PRESENCIALMENTE (1)	DESDE EL PROCESO SIAU SE GESTIONA Y EN FACTURACION SE ASIGNA CITA A LA USUARIA. TANTO EL RECLAMO COMO LA SUGERENCIA SE SOCIALIZA CON LA LÍDER DEL PROCESO DE FACTURACION	1
FLORESTA	3	0	NA	NA	1
CARDALES	3	3	FELICITACIONES AL FACTURADOR ANDRÉS (1) , SUGERENCIA DE MEJORAMIENTO CONFORT AREA DE CITOLOGÍA (1) Y SUGERENCIA DE QUE LOS USUARIOS TRATEN CORDIALMENTE A LA PROMOTORA DE SALUD (1)	SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DE PROCESOS	1



CDV	3	2	SUGERENCIA MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE ASIGNACIÓN DE CITAS (1) Y SUGERENCIA DE QUE LAS FACTURADORAS SE CONCENTREN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN Y NO SE DISTRAIGAN EN ACTIVIDADES NO LABORLES (1)	SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DE PROCESO PARA REVISIÓN Y CUMPLIMIENTO	1
FARMACIA	3	1	SUGIERE MAS OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DE PROCESO PARA REVISIÓN Y CUMPLIMIENTO	1
CENTRO	1	0	NA	NA	1
LLANITO	1	16	SUGERENCIA DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO (4), SUGERENCIA DE IMPLEMENTAR SERVICIO DE URGENCIAS (3), SUGERENCIA DE INCREMENTAR HORAS MÉDICAS ODONTOLÓGICAS (1), SUGERENCIA DE QUE SE GARANTICE EL SERVICIO DE FACTURACIÓN EN EL CENTRO DE SALUD (8)	SE SOCIALIZA CON SUBCIENTÍFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS. EN LA FECHA DE APERTURA SE CONFIRMA QUE LA FACTURADORA ATIENDE EL SERVICIO EN LOS HORARIOS ESTABLECIDOS PARA EL SERVICIO	1
FORTUNA	1	0	NA	NA	1
SEDE ADMINISTRATIVA	4	0	NA	NA	1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>34</b>			<b>13</b>

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU OCTUBRE 2021