

INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – AÑO 2021 CONSOLIDADO

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 PQRDSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) AÑO 2021

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F AÑO 2021

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	582	45
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	275	21
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	4	0.5
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	294	23
Buzones	Disposición de 11 buzones en los centros de salud de la ESEB	138	11
TOTAL USUARIOS		1293	100

Fuente: Oficina SIAU ESEB



1.1.1

Mecanismo/Modalidad

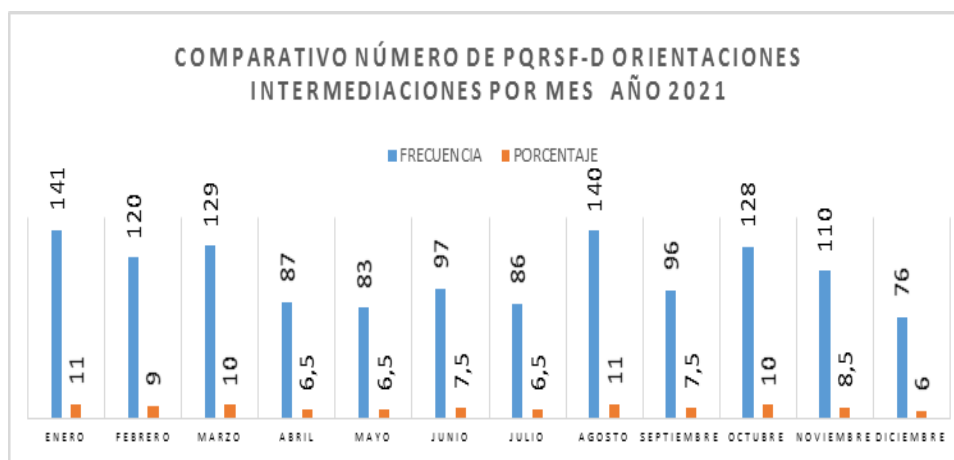
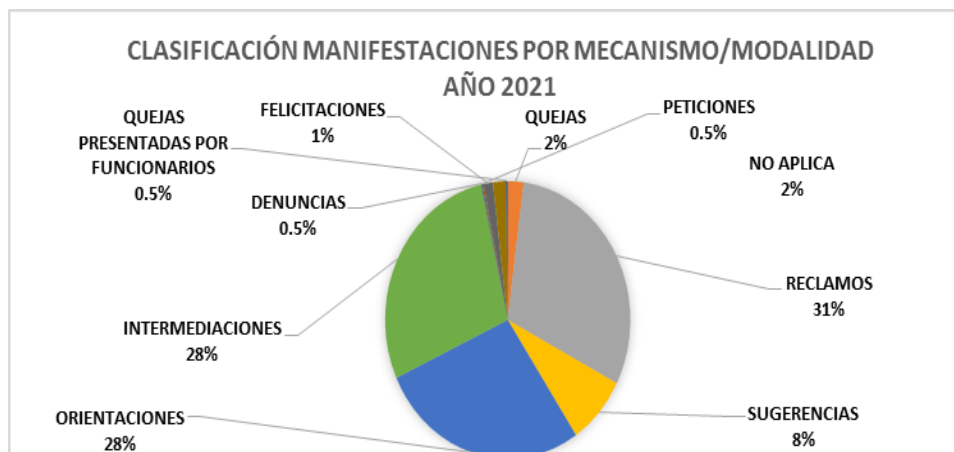
PQRDS-F AÑO 2021

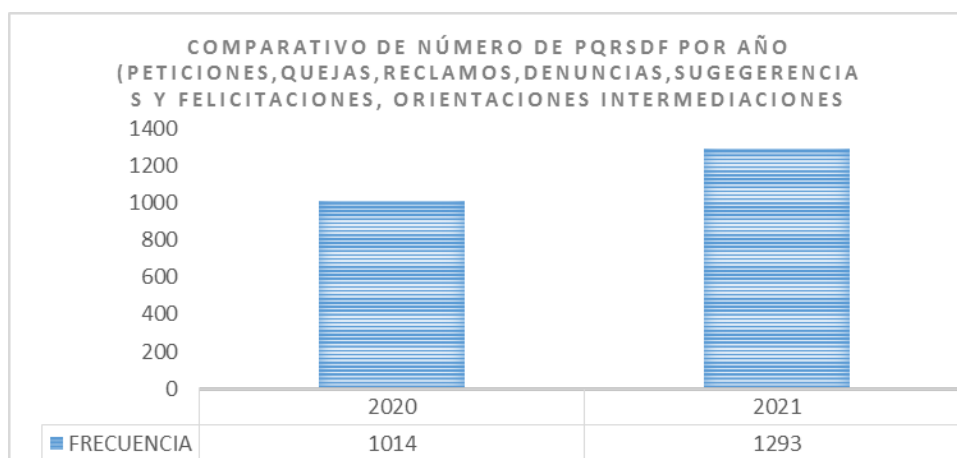
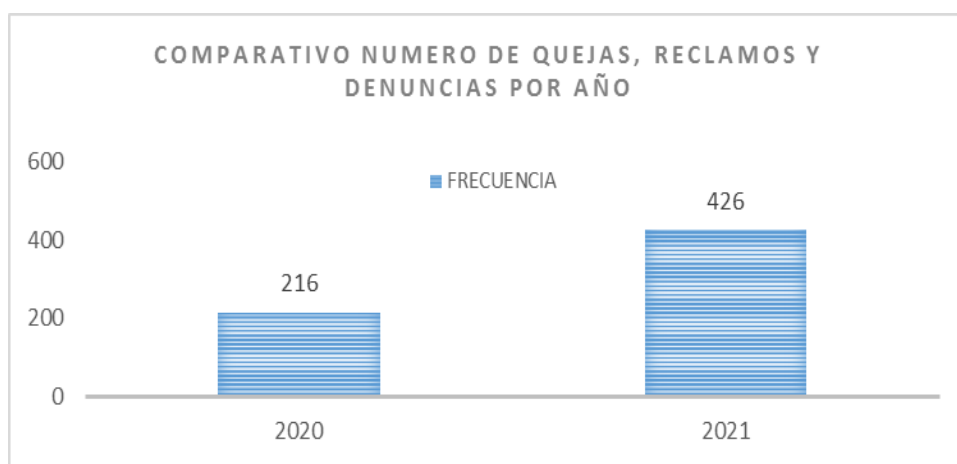
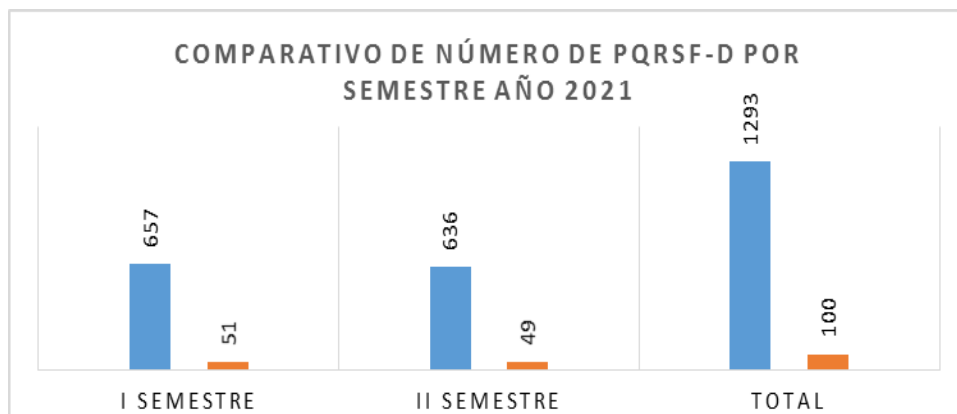
Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f AÑO 2021

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	27	2
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	394	31
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	104	8

ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	356	28
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	367	28
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	16	1
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	2	0.5
PETICIÓN	Derecho de toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes información y o consulta, de interés general o particular	2	0.5
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	3	0.5
NO APLICA		22	2
TOTAL		1293	100

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU





1.1.2 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS AÑO 2021
Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES AÑO 2021

ASEGURADORA/ EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUN CIA	SUGER ENCIA	ORIENTAC IONES	INTERMEDI ACIONES	FELICITA CION	NO APLIC A	QUEJAS PRESENT ADAS POR FUNCIONARI OS	PETICI ONES	TOTAL	%
ASMETSALUD	4	76	2	9	27	81	1	2	0	0	202	16
COMPARTA	2	20	0	1	14	23	0	2	0	0	62	5
COOSALUD	2	22	0	4	28	42	2	1	0	0	101	8
NO IDENTIFICA	1	2	0	34	6	2	8	0	1	1	55	4
FAMISANAR	2	23	0	8	64	26	1	2	0	0	126	10
SANITAS	1	11	0	0	17	6	1	1	0	0	37	3
SALUDTOTAL	0	0	0	0	7	0	0	1	0	0	8	0.5
NUEVA EPS	15	240	0	47	166	183	3	13	2	1	670	52
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	1	21	3	0	0	0	0	25	2
NO ASEGURADO	0	0	0	0	6	1	0	0	0	0	7	0.5
TOTAL	27	394	2	104	356	367	16	22	3	2	1293	100

PQRDS-F ORIENTACIONES / INTERMEDIACIONES por Servicio/área/proceso AÑO 2021
Tabla 4. Servicio/área/proceso de PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES AÑO 2021

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJ A	RECLAM O	DENUNC IA	SUGERENC IA	ORIENTA CIONES	INTERM EDIACIO NES	FELICITA CION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADA S POR FUNCIONARIO S	PETICI ON	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	36	0	57	21	4	0	4	0	2	124	9.5
CONSULTA EXTERNA	6	5	2	9	2	4	1	1	0	0	30	2
ODONTOLOGÍA	1	3	0	1	1	6	0	0	0	0	12	1
FARMACIA	2	104	0	15	10	1	0	0	0	0	132	10
P Y P	5	2	0	3	25	9	4	1	0	0	49	4
URGENCIAS	7	0	0	6	1	0	4	1	0	0	19	1.5
FACTURACION	2	239	0	6	24	24	4	2	2	0	303	23
LABORATORIO	1	0	0	2	1	1	0	0	0	0	5	0.5
ENFERMERÍA	1	1	0	1	3	1	2	0	0	0	9	0.5
VIGILANCIA	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0.5
SERVICIOS ESEB	0	4	0	1	215	314	1	1	0	0	536	42
NO APLICA	1	0	0	2	53	3	0	12	1	0	72	5.5
TOTAL	27	394	2	104	356	367	16	22	3	2	1293	100

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

1.1.3 Centros de salud PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION AÑO 2021

Tabla 5. Centros de salud PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION AÑO 2021

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	1	27	1	4	16	24	2	0	0	0	75	6
CARDALES	2	33	1	4	14	34	6	0	1	0	95	7
CASTILLO	0	48	0	14	33	44	5	3	0	0	147	11
CDV	8	47	0	28	21	51	0	1	0	0	156	12
CENTRO	3	4	0	5	2	8	0	0	0	0	22	2
DANUBIO	8	88	0	10	47	112	2	2	0	0	269	21
FLORESTA	2	36	0	1	35	66	0	0	0	0	140	11
LLANITO	0	0	0	16	0	1	0	0	2	0	19	1.5
FARMACIA	2	104	0	18	12	2	0	1	0	0	139	11
SEDE ADMINISTRATIVA	0	5	0	0	93	9	0	0	0	2	109	8.5
FORTUNA	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0	6	0.5
VERSALLES	0	1	0	2	3	10	1	0	0	0	17	1.5
PROGRESO	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0.5
NO APLICA	1	1	0	1	77	2	0	15	0	0	97	7
TOTAL	27	394	2	104	356	367	16	22	2	2	1293	100

1.1.6 TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION
AÑO 2021

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION AÑO 2021

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	7	164	0	60	333	283	13	20	3	0	883	69
DE 1 A 5 DÍAS	16	193	0	37	21	82	3	2	0	0	354	27
6 A 10 DÍAS	2	27	1	7	2	2	0	0	0	1	42	3
11 A 15 DÍAS	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0.5
MÁS DE 15 DÍAS	0	4	1	0	0	0	0	0	0	1	6	0.5
TOTAL	27	394	2	104	356	367	16	22	2	2	1293	100

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

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	I SEMESTRE 2021	II SEMESTRE 2021	CONSOLIDADO AÑO 2021	MISMO PERIODO CONSOLIDADO AÑO 2020
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD	MENOS DE 15 DÍAS	2 DIAS	1 DIAS	2 DIAS	3.8 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		230	196	426	216
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	98%	100%	99%	100%

La tendencia es al aumento en el número de quejas y reclamos - denuncias en el año 2021 con relación al año anterior. En lo relacionados al número de días de resolución de PQRD-SF la tendencia es a la disminución. 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, seis resoluciones correspondientes a reclamos sobrepasó los 15 días de respuesta (responsabilidad de trámite de respuesta del área de farmacia-Gerencia, contratación y Darsalud).

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, AÑO 2021
Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritos en el AÑO 2021

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
238 RECLAMOS	CARDALES 23 CARDALES 8 CASTILLO 43 CDV 35 DANUBIO 74 FLORESTA 31 CENTRO 4 CAMPIN 17 NO IDENTIFICA CENTRO SALUD 1 ADTV 2 / ASMET 58 COMPART 12 COOSALUD 15 FAMISANAR 22 NUEVAEPS 120 SANITAS 9 NO IDENTIFICA EPS 2	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 120 PRESENCIAL 72 TELEFONICO 39 ESCRITO 1 BUZON 6	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	1 DÍA PROMEDIO
34 RECLAMOS	CDV 9 DANUBIO 13 CAMPIN 3 CARDALES 2 CASTILLO 3 FLORESTA 3 VERSALLES 1 / ASMET 14 COOSALUD 3 NUEVA EPS 17	ADMINISTRATIVA / SERVICIOS AMBULATORIOS	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA ADMINISTRATIVO: INSUFICIENTE HORAS MEDICO	CORREO @ PAG WEB 8 PRESENCIAL 18 TELEFONICO 6 BUZON DE SUGERENCIAS 2	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 LIDERES DE FACTURACIÓN PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	2 DIA PROMEDIO
104 RECLAMOS	FARMACIA 104 / NUEVAEPS 94 COMPART 8 ASMET 2	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	CORREO@ PAGWEB 22 PRESENCIAL 66 TELEFONICA 14 BUZON DESUGERENCIAS 2	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA GERENCIA Y SE GARANTIZÓ LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS UNA VEZ HUBO DISPONIBILIDAD,	6 DÍAS PROMEDIO Y DOS NO RECIBIERON RESPUESTA OPORTUNA
3 RECLAMOS	CASTILLO 2 CARDALES 1 / NUEVA EPS 2 ASMET 1	FACTURACION	ACCESO: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS	CORREO@ PAG WEB 1 TELEFONICO 2	SE IDENTIFICA FACTURACIÓN POR FALTA DE INFORMACIÓN SE NEGÓ EL ACCESO, SE REALIZA DESDE LIDER DE FACTURACIÓN RETROALIMENTACIÓN DE CONTRATACIÓN VIGENTE CON EPS	1 DIA
2 RECLAMO	FLORESTA 1 CAMPIN 1 /ASMET1 SANITAS 1	PROGRAMA CRÓNICOS	CALIDAD: INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADO	PRESENCIAL	MAL DILIGENCIAMIENTO DE LA FORMULA MEDICA, SIN MEDICAMENTO CONCENTRACIÓN	2 DIA
RECLAMO	CAMPIN/COOSALUD	ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	BUZON DE SUGERENCIAS	SE REMITE A EL AREA ENCARGADA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1 DIA

RECLAMOS	CARDALES / NUEVA EPS	ODONTOLOGIA	ACCESO: NEGACION A SERVICIOS ODONTOLOGIA	CORREO@ PAG WEB	SE IDENTIFICA AUXILIAR DE ODONTOLOGIA POR FALTA DE INFORMACIÓN SE NEGÓ EL ACCESO, SE REALIZA RETROALIMENTACIÓN Y SE ASIGNA CITA DE MANERA INMEDIATA	1 DIA
RECLAMO	FLORESTA/SANITAS	CRONICOS	CALIDAD:INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADO	CORREO@ PAG WEB	SE ESTABLECE QUE EL MOTIVO DE RECLAMO NO APLICA COMPETENCIA A LA ESEB, LA RESOLUCIÓN ES DE SANITAS Y SU PROVEEDOR DE MEDICAMENTOS QUE SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA LA ENTREGA DEL MISMO	4 DÍAS
2 RECLAMOS	CARDALES 1 CDV 1 /ASMET 1 NUEVA EPS 1	CONSULTA EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADO. SEGÚN EL USUARIO EL MEDICO ATENDIÓ SOLO UN MOTIVO DE CONSULTA DE LOS DOS PRESENTADOS Y ORDENA SACAR NUEVA CITA	PRESENCIAL 1 TELEFONICA 1	DESDE EL AREA DE SERVICIOS AMBULATORIOS SE REALIZA LLAMADO DE ATENCIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN, SE ASIGNA CITA PARA CONTINUAR TRATAMIENTO AL USUARIO	8 DIA
QUEJA	DANUBIO/ NUEVAEPS	URGENCIAS	ACCESO:NEGACIÓN EN LA ATENCION DEL SERVICIO DE URGENCIAS	CORREO@	SEGÚN CLASIFICACIÓN TRIAGE NO APLICABA ATENCIÓN URGENCIAS, EL USUARIO FINALMTE TERMINA ATENDIDO URGENCIA EN LA CLÍNICA MAGDALENA. SE PRESENTA A SUBCIENTIFICA PARA PLAN DE MEJORA	11 DÍAS
13 QUEJAS	CDV 4 FARMACIA 2 CENTRO 1 DANUBIO1 FLORESTA 1 CAMPIN 1 CARDALES 2 VACUNACION COVID 1 / NUEVA EPS 6 SANITAS 1 FAMISANAR 2 ASMET 2 COOSALUD 1 COMPARTA 1	FACTURACION 4 FARMACIA 2 VIGILANCIA 1 C EXTERNA 2 LABORATORIO 1 ENFERMERIA 1 CRÓNICOS 1 VACUNACION COVID 1	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD , SEGÚN LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO SEGÚN EL USUARIO LA FACTURADORA NO DA BUENA INFORMACIÓN Y HACE COMENTARIOS PERSONALES QUE EL USUARIO NO TIENE PORQUE SABER. FACTURADOR DEL CENTRO SALUD CARDALES CONTESTA LOS WHATSAPP DEL USUARIO CON LENGUAJE VIRTUAL POCO RESPETUOSO Y AMABLE USUARIO REFIERE QUE EL FUNCIONARIO DE FARMACIA LE DICE DE FORMA GROSERA QUE YA NO ES EL HORARIO DE ATENCIÓN Y EN CDV LA JEFE SEGÚN LA USUARIA LA TRATA CON DISCRIMINACIÓN POR SER POSIBLE PACIENTE COVID SIN CONFIRMAR Y NO PERMITE LA ATENCIÓN PRESENCIAL REFIERE LA USUARIA QUE EL MEDICO DEL PROGRAMA DE CRÓNICOS LA TRATO CON POCA AMABILIDAD DE FORMA GROSERA Y AGRESIVA (REFIERE MADRE DE LA USUARIA QUE ASISTE A CONSULTA PARA SOLICITAR EL APOYO PARA PSICOLOGIA A LA MENOR, VICTIMA DE ABUSO SEXUAL; PERO EL MÉDICO NO TUVO LA ACTITUD ADECUADA EN LA ATENCIÓN SINTIENDO VULNERADO SUS DERECHOS COMO VICTIMA USUARIA REFIERE MALA INFORMACIÓN Y MALA ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR POR PARTE DEL FACTURADOR VACUNACION COVID	PRESENCIAL 3 CORREO @PAG WEB 5 BUZON SUGERENCIA 5 TELEFONICA 3	SE REPORTA A CADA LIDER DEL PROCESO Y EMPRESA RESPONSABLE DE LA VINCULACIÓN DEL COLABORADOR PARA REALIZAR LOS LLAMADOS DE ATENCION RESPECTIVOS	5 DÍAS
QUEJA	FLORESTA / COMPARTA	C. EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERÍA)	ESCRITO	INSATISFACCION POR LAS INDICACIONES DE LA MEDICA PARA TRATAR SINTOMATOLOGIA DE COVID	11 DÍAS

QUEJA	DANUBIO/ NUEVA EPS	URGENCIAS	ACCESO: NEGACION EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS. EL MEDICO LE SUGIERE IR A OTRA INSTITUCION SIN REMISION NI ATENCION INICIAL	TELEFONICA	SE REPORTA EL EVENTO A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS QUIEN DE MANERA INMEDIATA GARANTIZA LA ATENCIÓN DE URGENCIAS A LA USUARIA Y DA INDICACIONES AL COLABORADOR PARA CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y TRATO DIGNO EN URGENCIAS	INMEDIATA
2 DENUNCIA	CAMPIN 1 CARDALES 1 /ASMET 2	C. EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS. POR POSIBLES CONDUCTAS IRREGULARES O EXTRALIMITACIÓN EN LA ATENCION DE LA CONSULTA EXTERNA MÉDICA QUE VULNERAN LA DIGNIDAD DE LA USUARIA	PRESENCIAL 1 ESCRITO 1	REFIERE QUE EL MEDICO EN LA CONSULTA ASUMIÓ CONDUCTAS QUE LA INTIMIDARON Y NO FUERON ACORDE A LA ATENCIÓN MEDICA. SE REPORTA A LA EMPRESA DARSALUD SE REALIZA PROCESO DISCIPLINARIO, LA ESEB NO CUENTA YA CON LOS SERVICIOS DE ESTE PROFESIONAL SE REMITE A SUBDIRECCION CIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA INDAGACION PERTINENTE Y DEBIDO PROCESO CON CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	13 DÍAS PROMEDIO
2 PETICIONES	SEDE ADMINISTRATIVA	CONTRATACION 1/ RECURSOS HUMANOS	INTERMEDIACION PARA LA EXPEDICION DE CERTIFICADO LABORAL ADMINISTRATIVOS: VULNERACION DE DERECHO	CORREO @ PAGWEB 2	SE REMITE AL AREA DE CONTRATACION PARA LO PERTINENTE	15 DIAS PROMEDIO
RECLAMO	SEDE ADMINISTRATIVA /NUEVA EPS	ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE AUTORIZACIONES , NO HAY OPORTUNIDAD EN LA TOMA DEL EXÁMEN LABORATORIO CLÍNICO UROCULTIVO, NO HAY CONTRATO CON EL PROVEEDOR	CORREO @ PAG WEB	SE ENTREGA LA AUTORIZACIÓN PARA LA TOMA DEL EXÁMEN DE MANERA INMEDIATA, SE CONFIRMA LA EXISTENCIA DEL CONTRATO CON EL PROVEEDOR	INMEDIATO
RECLAMO	CARDALES/NUEVA EPS	ODONTOLOGIA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITA ODONTOLÓGICA	PRESENCIAL	COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA ASIGNA CITA ODONTOLÓGICA	INMEDIATO
QUEJA	CDV/NUEVA EPS	PROGRAMA CRÓNICOS	CALIDAD: INSATISFACCION POR LOS SERVICIOS PRESTADOS, SEGÚN LA USUARIA LA TELE CONSULTA Y LA ACTITUD DEL MEDICO NO ES LA ADECUADAS SOLO SE LIMITA A DECIR QUE PASE POR LA FORMULA	PRESENCIAL	DE MANERA INMEDIATA SE ASIGNA CITA EN LA MODALIDAD PRESENCIAL CON OTRO PROFESIONAL PARA CONTINUAR LA ATENCION DEL PROGRAMA DE RIESGO CARDIOVASCULAR	INMEDIATO
QUEJAS	DANUBIO/ASMETSALUD	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD: NEGACION EN EL ACCESO AL SERVICIO DE URGENCIAS (ACUDIENTE DE MENOR REFIERE QUE NO LO ATIENDEN PRIMERO CON EL ARGUMENTO DEL CAMBIO DE TURNO Y DESPUES LA JEFE SIN REVISAR DICE QUE NO ES URGENCIA Y DEBE ACUDIR ES AL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	PRESENCIAL	EL MENOR ES ATENDIDO EN LA FECHA COMO CITA PRIORITARIA EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	8 DÍAS
QUEJA	DANUBIO/COOSALUD	URGENCIA	INFORMACIÓN INADECUADA AL USUARIO (USUARIA REFIERE QUE AL SOLICITAR INFORMACION SOBRE LA ADMINISTRACION DEL MEDICAMENTO, LA AUXILIAR NO INFORMA ADECUADAMENTE	BUZÓN	SE REPORTA A SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBCIENTIFICA Y EL OPERADOR DE SERVICIOS DE SALUD, QUIENES ASUMEN EL COMPROMISO DE RETROALIMENTAR EN LA FUNCIONARIA EL DEBIDO PROCESO DE ATENCIÓN	1 DÍA
QUEJA	DANUBIO/NUEVAEPS	URGENCIA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLÓGICOS , ENFERMERÍA) SEGÚN	TELEFONICA	SE REPORTA A SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBCIENTIFICA Y EL OPERADOR DE SERVICIOS DE SALUD, QUIENES ASUMEN EL COMPROMISO DE	3 DÍA

			LA USUARIA ATENCION DE PARTO CON COMPLICACIONES POR PROCEDIMIENTO DEL MEDICO		RETROALIMENTAR EN EL PERSONAL DE URGENCIAS EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	
QUEJA	CDV/ NUEVA EPS	C. EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERÍA) SEGÚN LA USUARIA MALA ATENCION Y ACTITUD DEL MEDICO TRATANTE	TELEFONICA	SE REPORTA A SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBCIENTIFICA Y EL OPERADOR DE SERVICIOS DE SALUD, QUIENES ASUMEN EL COMPROMISO DE RETROALIMENTAR EN EL PERSONAL DE URGENCIAS EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	1 DÍAS
3 QUEJAS	URGENCIAS 1 C. EXTERNA 2	URG DANUBIO 1 C EXT DANUBIO 1 CDV 1	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS) USUARIA URGENCIAS REFIERE NO CONFORMIDAD CON LA VALORACIÓN REALIZADA POR LA MEDICA. USUARIO NO CONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN DE LA MEDICA PARA RETIRO DE METODO DE PLANIFICACION FAMILIAR SUBDERMICO USUARIA NO CONFORMIDAD CON LA ATENCION DE LA MEDICA REFIERE QUE HUBO BARRERAS DE ATENCIÓN POR CONSULTAR DOS VECES EN LA MISMA SEMANA Y POR PRESENTAR DOS MOTIVOS DE CONSULTA EN UNA MISMA CITA	BUZON 1 CORREO@ 2	CADA QUEJA FUE SOCIALIZADA CON LOS LIDERES DE CADA PROCESO Y SE TOMARON LAS CORRECCIONES PERTINENTES PARA GARANTIZAR LA ATENCION CON CALIDAD. LOS USUARIOS RECIBIERON RESOLUCIÓN Y RESPUESTA OPORTUNA	2 DÍAS
1 QUEJA	CENTRO / NUEVA EPS	C. EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICO) LA USUARIA CONSIDERA QUE EL MANEJO DADO POR EL MEDICO A SU DOLOR DE OIDO NO FUE EL ADECUADO EN EL PROCEDER DE EXTRAER CON PINZA EL EXCESO DE CERUMEN	CORREO @	SE REMTE QUEJA AL OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD DT, SUBDIRECTORA CIENTÍFICO Y JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB PARA LA INDAGACION PERTINENTE Y DE ACUERDO A LOS HALLAGOS TOMAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS. DE IGUAL MANERA, SE CONFIRMA QUE LA USUARIA TUVO NUEVA CITA EL DIA 15 DE SEPTIEMBRE DE 2021 CON LA DOCTORA LUISA MANRIQUE QUIEN LA REMITIO A INTERCONSULTA CON EL OTORRINOLARINGÓLOGO	INMEDIATA
1 QUEJA	CDV / NO IDENTIFICA	PYP VACUNACION	CALIDAD: INSATISFACCION POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN VACUNACIÓN, SEGÚN LA USUARIA LE APLICARON UN BIOLÓGICO NO INDICADO EN SU ESTADO DE GESTACIÓN	CORREO@ PAG WEB 1	SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y COORDINACION DE PYP QUIENES ADELANTAN EL PROCESO DE POSIBLE EVENTO ADVERSO EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	1 DÍA
1 RECLAMO	VACUNACION COVID / NUEVA EPS	VACUNACION COVID-19	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (NO ENTREGA DE CARNET DE VACUNACIÓN ORIGINAL SE ENTREGA EN FOTOCOPIA)	CARREO @	SE REMITE AL JEFE OSCAR LOZADA COORDINADOR DE VACUNACIÓN COVID QUIEN ACLARA QUE POR NO EXISTENCIA DE CARNET ORIGINAL SE ENTREGÓ FOTOCOPIA, SE HACE EL CAMBIO DE CARNET AL ORIGINAL	1 DÍA

1 RECLAMO	DANUBIO/ FAMISANAR	ADMINIS TRATIV O	RECLAMA POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN ASIGNADA POR CONSULTA MEDICA TANTO PARA LA USUARIA COMO PARA SU HIJA. NO APARECIERON AGENDADAS CON LA PROFESIONAL Y DEBIERON ESPERAR CERCA DE DOS HORAS PARA QUE LAS ATENDIERAN	PRESENCIAL	SE SOCIALIZO LA NO CONFORMIDAD AL AREA DE FACTURACION, DONDE LAS FUNCIONARIAS ENCARGADAS DE ASIGNAR LAS CITAS CONFIRMAN QUE LAS CITAS FUERON ASIGNADAS COMO REFIERE LA USUARIA PERO POR UN ERROR EN EL PERSONAL DE APOYO EN AGENDAMIENTO DE CITAS, NO SE INCLUYERON. SE SOCIALIZA CON LA FUNCIONARIA PARA QUE ESTAS SITUACIONES NO VUELVAN A REPETIRSE. SE CONFIRMA QUE LAS USUARIAS FUERON	INMEDIATA
1 RECLAMO	CAMPIN / COOSALUD	ODONTO LOGIA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA, POR DIFICULTADES EN LA ATENCIÓN DE PREVIA SE ATRASA LA CONSULTA	BUZON	SE REMITE A LA JEFE DEL SERVICIO PARA GARANTIZAR LA REPROGRAMACIÓN DE LA CITA Y LA EXPLICACIÓN DE LA SITUACIÓN AL USUARIO	1 DÍA
1 RECLAMO	CDV / NUEVA EPS	CONSUL TA EXTERN A	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 NO 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	DANUBIO / NUEVA EPS	URGENC IA	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 SUMINIISTRO DE TAPABOCAS A LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	1 DÍA
1 RECLAMO	CDV / NUEVA EPS	CONSUL TA EXTERN A	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA, POR DIFICULTADES PERSONALES DEL MEDICO SE AUSENTO DEL CENTRO DE SALUD SIN HABER CONCLUIDO LA ATENCIÓN TOTAL DE LA AGENDA	TELEFONICA 1	SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y A FACTURACIÓN SE ASIGNA CITA DE MANERA INMEDIATA PARA EL DÍA SIGUIENTE A LA USUARIA	1 DÍA
1 RECLAMO	SEDE ADMINISTRATIVA/ COOSALUD	FACTUR ACIÓN	ADMINISTRATIVOS: NOVEDADES EN BASE DE DATOS. USUARIA EN EL MOMENTO DE LA ASIGNACION DE LA CITA APARECE EN REGIMEN SUBSIDIADO Y EL DÍA DE LA CITA EFECTIVA APARECE CONTRIBUTIVO Y NO ERA COMPETENCIA DE LA ESEB LA ATENCIÓN	CORREO@	SE DAN LA ACLARACIONES A LA USUARIA MANIFESTANDO SIEMPRE QUE NO ES RESPONSABILIDAD DE LA ESEB EL ASEGURAMIENTO Y EL REPORTE DE LAS NOVEDADES DE BASE DEDATOS CORRESPONDE A LA EPS	1 DÍA

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 la respuesta a la denuncia) 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

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:

1.1.7 CAUSAS ORIENTACIONES Año 2021

Tabla 9. Causas Orientaciones año 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	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	ORIENTACION INFORMACION INADECUADA AL USUARIO	NO APLICA
6	11	257	41	33	2	6

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

1.1.8 CAUSAS INTERMEDIACIONES año 2021

Tabla 10. Causas intermediaciones año 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
332	15	11	9

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU 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 año 2021.

2. MECANISMOS DE PPSS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 11. Mecanismos de PPSS AÑO 2021

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	<p>1.Programación de las reuniones mensuales</p> <p>2. Socialización de información del proceso de elección del representante de los usuarios a Junta directiva, socialización del nuevo representante de los usuarios ante junta directiva de la ESEB Socialización evento de capacitación de deberes y Derechos adelantado por la super salud.</p> <p>Socialización evento de Rendición de cuentas programado para el 11 de Junio de 2021.</p> <p>Envío de link para participar con preguntas e</p>	<p>Plan detallado de trabajo/ Remisión a correo electrónico asociación e individual a miembros Asociación</p> <p>-Acta programación reunión mensual</p> <p>-Constancia de remisión</p>	Información socializada	Falta de compromiso de la Asociación en la asistencia a reuniones programadas

	<p>inquietudes a la realización en vivo de la audiencia de rendición de cuentas a realizarse en fecha 11 de junio de 2021.</p> <p>3. Remisión de informes de gestión y participación social de cada mes año 2021</p> <p>Socialización de capacitaciones de la departamental y supersalud en lo referente a participación social</p>	<p>a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de invitación capacitación de Supersalud</p> <p>- Actas socializadas en la pag web institucional</p>		
Comité de Ética Hospitalaria	<p>Se realiza comité de ética los 12 meses correspondientes del año 2021 con integrantes de la parte administrativa de la ESEB y con la presencia de los usuarios, se da informe PQRD mes de cada mes año 2021 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver actas en la pag web link comité de ética</p>	<p>Plan detallado de trabajo/oficio remitido/acta reunión</p>	<p>Asistencia a las reuniones</p> <p>Información socializada</p>	<p>Compromiso en actividades Comité</p>
Rendición de cuentas Vigencia 2019	<p>Invitación a todos los actores del sistema (Secretaría Distrital de Salud, Eps, Asociación de usuarios, Líderes Jac, entes de control, EPS y comunidad en general</p>	<p>Oficios de invitación, medios televisivos (canal Telepetroleo), página Web ESEB</p>	<p>Invitaciones realizadas</p>	<p>Dado el estado de emergencia sanitaria decretado por el gobierno, debido a la pandemia del covid 19, el informe de rendición de cuentas fue entregado por el gerente general de la ESEB, virtualmente, lo que limitó la participación de la comunidad</p>
Política de participación Social en Salud(PASS)	<p>Se remitió a la Supersalud el plan de acción de la POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD, vigencia 2021 y el seguimiento al plan de acción del año 2020</p> <p>Realización de las actividades plasmadas en el plan de acción de participación social vigencia 2021</p>	<p>Soporte de envío del Informe remitido por medio de la plataforma PISIS en el formato asignado</p>	<p>Apoyo institucional con profesional contratada</p>	<p>Restricciones por protocolos de bioseguridad pandemia covid-19</p>

CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS
Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes año 2021

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan año 2021	Fórmula matemática	Unidad de medida	Meta	Indicador	
						Aplicación	Resultado
Indicador de cumplimiento de cobertura	<p>Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza según plan de capacitación</p>	<p>1395 usuarios capacitados en derechos y deberes: Danubio, cardales, floresta, cdv, castillo, versalles, campin, llanito, fortuna, farmacia, centro y los atendidos en siau que registraron correo electrónico.</p> <p>265 funcionarios en los centros de salud administrativa, Danubio floresta, cardales, cdv, Campin, llanito, castillo, Fortuna, Centro y Farmacia</p> <p>*plan de capacitaciones estaba versalles y progreso ya no funcionan</p>	<p>Población capacitada/población objetivo general *100</p>	%	90 %	<p>1762/1660*100</p> <p>1513 Usuarios capacitados y 249 funcionarios capacitados en el año 2021</p>	106%

Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones a usuarios y funcionarios	76 capacitación dirigidas a usuarios y 18 capacitaciones dirigidas a funcionarios	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90 %	95/94*100	101%
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 %	4803/5270*100	91%
Indicador de cumplimiento de cobertura campaña institucionales Medios de comunicación de los usuarios con la ESEB: presenciales, no presenciales y virtuales. Formas de interponer PQRSDF	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	260 usuarios en centro de salud Floresta, CDV, Danubio Campin, Castillo, Cardales llanito, centro, fortuna, farmacia (12 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90 %	260/260*100 260 Usuarios capacitados 12/12*100 6 capacitaciones	100%

Adicionalmente dentro del marco del desarrollo del plan de capacitaciones de la política de participación social en salud se realizaron:

TEMA	POBLACION OBJETO	NÚMERO DE CAPACITACIONES	NÚMERO DE CAPACITADOS
POLITICA PÚBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y HUMANIZACION DE LOS SERVICIO	FUNCIONARIO/SERVIDORES PÚBLICOS	9	108
	USUARIOS DE LOS SERVICIOS	3	60
LEY 850 DE 2003- DECRETO 1757 DE 1994- CIRCULAR UNICA 008 DE 2018 SUPERSALUD	FUNCIONARIO/SERVIDORES PÚBLICOS	5	60
	USUARIOS DE LOS SERVICIOS	3	60

4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el Año 2021 se realizaron 403 aperturas de buzones y se hallaron 138 anotaciones o sugerencias a las cuales se les dio trámite con cada líder de proceso.

CENTRO DE SALUD	No. DE APERTURAS MES	No. DE SUGERENCIAS O HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	ACCION REALIZADA	No. De BUZONES INSTALADOS
CASTILLO EXTERNA	33	11	(1)adicionar al servicio de facturación otro funcionario (1)usuario solicita que le sea adelantada una cita por razones personales Reclamos por falta de oportunidad en la entrega de medicamentos (2), sugerencia de asignar otro número telefónico para asignar citas médicas (1) felicitación dra Silvia torres (1) sugieren mayor puntualidad en la atención aux enfermería (1) vigilante más atento al cuidado de los niños (1) mejor trato del profesional (1) sugieren arreglos locativos pintura de paredes del centro (1) , refiere inconformidad con la atención de la facturadora (1)	Se socializa con regencia de farmacia y se notificó la disponibilidad del medicamento 4 días promedio, la sugerencia se socializó con servicios ambulatorios sub científica y facturación	1
CASTILLO URGENCIAS	33	11	(1)arreglar el cielo raso (3)arreglar del aire acondicionado de la sala espera felicitación 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 socializan para intervención jefe de seguridad y salud en el trabajo y líderes de proceso	1

DANUBIO EXTERNA	36	8	(1)mejorar el trato del personal de vigilancia (1)Solicitud arreglo aire acondicionado sala de espera consulta externa falta de oportunidad en la asignación de citas médicas (2) falta de oportunidad en la atención en el laboratorio (1) felicitaciones a nutricionista (1), felicitaciones a psicóloga (1), refiere falta de oportunidad en la atención de consulta externa(1)	se reporta supervisor del contrato y se realizan las correcciones pertinentes Se remite al líder del proceso de seguridad y salud en el trabajo para lo pertinente y se socializa con los líderes de proceso	1
DANUBIO URGENCIAS	33	10	(3) mejorar la oportunidad en la hora cambio de turno mejorar la oportunidad en el servicio Solicitud de cortina en área de observación para privacidad del usuario (1) no conformidad por la falta de información adecuado por parte de la auxiliar de urgencias (1) queja por la falta de calidad en el servicio la usuaria refiere que no hubo buena valoración medica (1) sugieren que el médico que sale de turno entregue turno al que va llegando a recibir(1) sugieren arreglar el techo de sala de urgencias y sala espera (1) (1)sugerencia de protección para las inclemencias del clima en el área de vacunación covid	Se remite a jefe de servicios ambulatorios, Subcientífica y operador de servicios Darsalud	1
CAMPIN	32	11	(2) Falta de confort en el consultorio de odontología, aire acondicionada en mal estado Solicitud a percepción del usuario de mejor revisión del médico Reclamo por falta de oportunidad en la asignación de cita médica (1) reclamo por oportunidad en el cumplimiento de la hora de cita (1) oportunidad en la asignación de citas (1) reclamo por falta de oportunidad en la asignación de la cita (1); sugerencia de que las citas se asignen presencialmente (1) felicitaciones a la auxiliar sandra quiñones y a la jefe ivon turizo por su excelente atención (2) sugerencia de que el médico atienda a la hora programada(1)	Se socializa con el líder del área de seguridad y salud en el trabajo Se socializa con Subcientífica y servicios ambulatorios	1
FLORESTA	33	2	solicitan arreglar el ventilador de la sala de espera (1)sugerencia que haya suficientes insumos como servilletas para uso del usuario (1)	se socializan para intervención jefe de seguridad y salud en el trabajo	1
CARDALES	33	8	felicitaciones para el facturador, enfermera, promotor y todo el equipo de colaboradores (4) felicitaciones a la promotora Ospina (1) felicitaciones al facturador Andrés (1) , sugerencia de mejoramiento confort área de citología (1) y sugerencia de que los usuarios traten cordialmente a la promotora de salud (1)	SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DE PROCESOS 0	1

CDV	33	31	<p>(1)mejor trato de la medica de consulta externa</p> <p>(1) Sugerencia mejorar oportunidad en la asignación de citas medicas</p> <p>(15)Solicitud de apoyo de recurso humano en facturación, (2)mejoramiento en oportunidad citas médicas y (2)solicitud de que el programa de crónicos regrese a Danubio</p> <p>sugerencia puntualidad en la atención del servicios de laboratorio (1)</p> <p>sugerencia de mantener el aforo de usuarios en sala de espera (1)</p> <p>una anotación atribuible al usuario ya que reclamaba citas a especialistas que es con la eps (1)</p> <p>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 laborales (1)</p> <p>Reclamo por falta de oportunidad en la asignación de la cita (1).</p> <p>Sugerencia para contratación de más médicos para disposición de más atenciones (1). sugerencia de solicitud de mejoramiento en el proceso de asignación de citas(1)</p> <p>sugerencia de mejor actitud del médico en el proceso de atención (1)</p> <p>sugiere que el profesional médico debe atenerse a la atención y no opinar sobre asuntos personales(1)</p>	<p>Se socializa con subcientífica, servicios ambulatorios, facturación,</p> <p>p y p</p>	1
FARMACIA	33	19	<p>(1)mejorar servicio (1) mejorar el trato al usuario, (1) mejorar la bioseguridad</p> <p>Sugerencia de mejorar la oportunidad en la entrega de medicamentos</p> <p>Falta de personal para atender a los usuarios, uno exclusivo para población vulnerable (2)</p> <p>sugerencia de mejorar la parte externa de farmacia para mayor protección a los usuarios de las inclemencias del clima (3) sugerencia de contratar más recurso humano en la atención de farmacia (1) y sugerencias relacionadas de mejorar en el tiempo en la atención de farmacia (9)</p>	<p>Se socializa con los líderes de procesos de farmacia, sub científica y gerencia</p>	1
CENTRO	16	5	<p>sugieren instalar televisor en sala espera (2)</p> <p>sugerencia de mejor trato de la facturadora (1)</p> <p>sugerencia de mayor oportunidad en la atención de la hora de cita (2)</p>	<p>se socializa con la subcientífica y líderes de procesos</p>	1

LLANITO	16	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	14	0	0	0	1
SEDE ADMINISTRATIVA	44	2	solicita aumentar las horas medicas del cdv (1) solicitud de atender el programa de crónicos en fortuna (1)	se socializa con la líder de servicios ambulatorios y aumenta las horas médicas en cdv. Se determina que hubo mala información al usuario en fortuna se atiende el programa de crónicos	1
PROGRESO	5	0	0	0	1*
VERSALLES	9	4	mejorar capacidad instalada horas médico, (2) solicitan no cerrar el centro de salud, (1) felicitación por los servicios	se socializan con los líderes de procesos, el centro de salud fue cerrado	1*
TOTAL	403	138	NA	NA	13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU 2021 *buzones de progreso y Versalles sin funcionamiento a partir de febrero del año 2021