

**INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – ENERO DE 2022**

**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) ENERO 2022

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F ENERO 2022

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F ENERO 2022

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	58	40
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia)	53	37
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	2	1
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a>	25	18
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	6	4
TOTAL USUARIOS		144	100

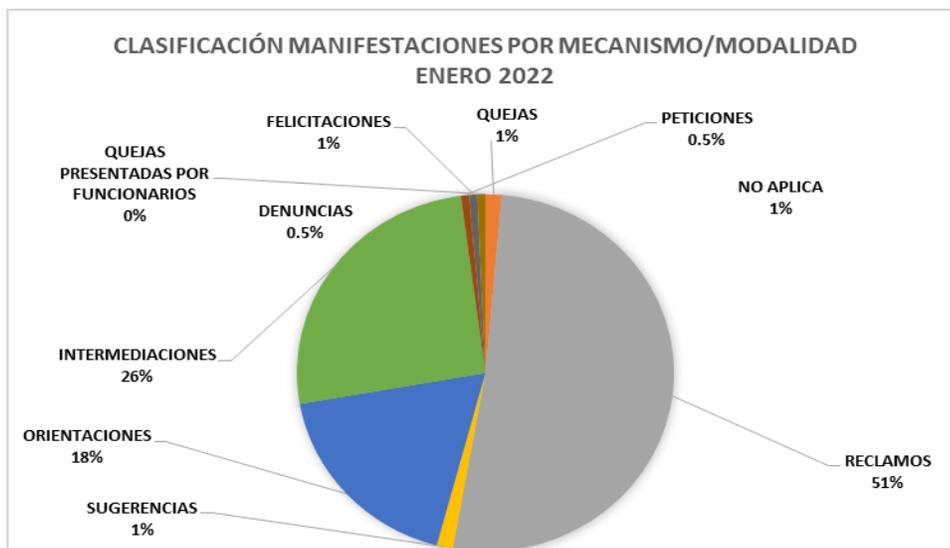
Fuente: Registro diario de atención SIAU ENERO 2022

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F ENERO 2022

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F ENERO 2022

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	2	1
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	74	51
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	2	1
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	26	18
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	38	26
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	1
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	1	1
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		144	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU ENERO 2022



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS ENERO 2022  
Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES ENERO 2022

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	1	15	0	0	4	9	0	0	0	29	20
COOSALUD	0	4	0	0	1	5	0	0	0	10	7
NO IDENTIFICA	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	1
FAMISANAR	0	0	0	0	3	1	0	0	0	4	3
SANITAS	0	10	0	0	3	3	0	0	0	16	11
SALUDTOTAL	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
NUEVA EPS	1	45	0	1	12	20	1	1	0	81	56
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>38</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro diario de Atención SIAU ENERO 2022

1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO  
Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO ENERO 2022

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	7	0	1	1	0	0	0	0	9	7
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	7	0	0	0	1	1	0	0	9	6
P Y P	1	2	0	1	0	2	0	0	0	5	3
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1
FACTURACION	0	58	0	0	0	29	0	0	0	87	60
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	1	0	0	0	22	5	0	0	0	28	19
NO APLICA	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	2
TOTAL	2	74	0	2	26	38	1	1	0	144	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU ENERO 2022

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

Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD ENERO 2022

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	1	6	0	0	0	4	2	0	0	13	9
CARDALES	0	2	0	0	0	0	2	0	0	4	3
CASTILLO	0	6	0	0	1	1	3	1	0	12	8
CDV	0	13	0	0	0	1	5	0	0	19	13
CENTRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DANUBIO	1	29	0	0	1	1	20	0	0	52	36
FLORESTA	0	9	0	0	0	0	3	0	0	12	8
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	7	0	1	0	0	0	0	0	9	6
SEDE ADMINISTRATIVA	0	2	0	0	0	9	0	0	0	12	8
FORTUNA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
NO APLICA	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9	6
TOTAL	2	74	0	1	2	26	38	1	0	144	100

Fuente: Formato registro diario de atención ENERO 2022

1.1.6. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE LA PQRS-D ORIENTACIÓN/INTERMEDIACIÓN ENERO 2022

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D ORIENTACIÓN / INTERMEDIACIÓN ENERO 2022

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	23	2	1	26	20	0	1	0	73	51
DE 1 A 5 DIAS	2	49	0	0	0	17	0	0	0	68	47
DE 6 A 10 DIAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
DE 11 A 15 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
MÁS DE 15 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>74</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>144</b>	<b>100</b>

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (DICIEMBRE 2021)	MES ACTUAL (ENERO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- ENERO 2021
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	1 DÍA	1,5 DÍA	MENOS DE 2 DÍA
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		25	76	34
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	99%	100%

La tendencia es al aumento del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al mes inmediatamente anterior e igualmente 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, ENERO 2022

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias ENERO 2022

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
58 RECLAMOS	CAMPIN 5 CARDALES 2 CASTILLO 6 CDV 10 DANUBIO 28 FLORESTA 7 / ASMET 11 COOSALUD 3 NUEVA EPS 35 SANITAS 9	FACTURACIÓN	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS DE ASIGNACIÓN DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 6 PRESENCIAL 28 TELEFÓNICA 23 BUZON 1	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	2 DÍA PROMEDIO

7 RECLAMOS	CDV 3 DANUBIO 2 FLORESTA 2 / ASMET 4 NUEVA EPS 1	ADMINISTRATIVO/ SERVICIOS AMBULATORIOS	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 4  PRESENCIAL 2  TELEFONICA 1	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
7 RECLAMOS	FARMACIA 7/ NUEVA EPS 7	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTO, PENDIENTES	PRESENCIAL 6 BUZON 1	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA REGENTE Y SE REALIZÓ ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS EN EL MOMENTO QUE HUBO DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS	7 DÍAS PROMEDIO
2 RECLAMOS	PYP VACUNACION COVID-19	ADMINISTRATIVO COVID	CALIDAD: INSATISFACCION POR LOS SERVICIOS PRESTADOS, SEGÚN LOS USUARIOS NO SUBIERON DE FORMA OPORTUNA LA INFORMACIÓN AL PAIWEBCOVID Y NO OBTUVIERON EL CARNÉ	CORREO@ PAG WEB 2	SE REPORTÓ AL JEFE OSCAR LOZADA Y DE MANERA INMEDIATA SE REALIZÓ EL CARGUE DE LA INFORMACIÓN AL PAIWEB	INMEDIATA
2 QUEJA	CAMPIN 1 DANUBIO 1/ ASMET 1 NUEVAEPS 1	PYP CRÓNICO S/ FUNCIONARIO DE FARMACIA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD: UNA QUEJA SE REFIERE A LA MALA ACTITUD Y GROSERÍA DEL MEDICO DEL PROGRAMA DE CRONICOS EN LA ATENCION Y LA SEGUNDA SE REFIERE A LA PERCEPCIÓN NEGATIVA DEL USUARIO A LA RECOMENDACIÓN DADA POR LA FUNCIONARIA DE FARMACIA DEL USO DE LAS SILLAS DE LA SALA DE ESPERA, LO CONSIDERO TRATO POCO AMABLE	PRESENCIAL ES 2	SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y COORDINACION DE PYP QUIENES ADELANTRAN EL PROCESO DE POSIBLE EVENTO ADVERSO EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	2 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 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), en el mes de Enero 2022 un reclamo sobre paso los 15 días de resolución corresponde a la entrega de medicamentos pendientes. 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.

Durante el mes de Enero se recibió una (1) felicitación para el área de Farmacia del centro de salud Danubio por el esfuerzo que el personal hace para brindar una buena atención.

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 Enero 2022

Tabla 9. Causas Orientaciones Enero 2022

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
0	0	17	4	0	5	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU Enero 2022 (se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso)

1.1.9 CAUSAS INTERMEDIACIONES Enero 2022

Tabla 10. Causas intermediaciones Enero 2022

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
29	4	4	1

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU Enero 2022(se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso).

Se evidencia que la mayor solicitud de intermediaciones (29) 76% 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 (15 solicitudes), cdv (4 solicitudes) y floresta, castillo (3 solicitudes respectivamente).

2 MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) Enero 2022

TABLA 11. MECANISMOS PPSS Enero 2022

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 Diciembre 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. Link de actualización datos usuarios	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 Diciembre 2021 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 1/2022 pág. Web institucional <a href="http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/">http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/</a>	Acta de Reunión mes de Enero 2022 Soporte Invitación a Comité a correos electrónicos	Información socializada	No asistencia de todos los miembros del comité

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DERECHOS Y DEBERES Y PPSS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes Enero 2022

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan	Fórmula matemática	Unidad de medida	Meta	Indicador	
						Aplicación	Resultado
Indicador de cumplimiento de cobertura DERECHOS Y DEBERES	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 CARDALES, DANUBIO, FLORESTA	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	100/100*100 100 Usuarios capacitados	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones DERECHOS Y DEBERES	5 capacitación para los usuarios	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	5/5*100	100%
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%	445/485*100	92%

Indicador de cumplimiento de cobertura campaña institucionales Medios de comunicación de los usuarios con la ESEB servicio al ciudadano: 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	80 usuarios en centro de salud FLORESTA, CDV, DANUBIO(3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	80/80*100 80 Usuarios capacitados  3/3*100 3 capacitaciones	100%
---	---	---	--	---	-----	---	------

#### 4. INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD Enero 2022

CENTRO DE SALUD	No. DE APERTURAS MES	No. DE SUGERENCIAS O HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	ACCION REALIZADA	No. De BUZONES INSTALADOS
CASTILLO EXTERNA	3	0			1
CASTILLO URGENCIAS	3	2	SUGIEREN MEJORAMIENTO DEL CONFORT DE LA SALA DE ESPERA URGENCIAS VENTILACION (1) MEJORAMIENTO EN LA ATENCION DEL PROFESIONAL MEDICO: ATRIBUIBLE AL USUARIO QUERÍA QUE LE ENVIARAN LA PRUEBA COVID-19 POR NORMA NACIONAL DE SALUD YA NO APLICA(1)	SE SOCIALIZA CON EL PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1
DANUBIO EXTERNA	3	1	PERCEPCION NEGATIVA DEL USUARIO EN LA ATENCION DEL DR ELVIS MONSALVE	SE SOCIALIZA CON LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y DARSALUD	1
DANUBIO URGENCIAS	3	0	NA	NA	1
CAMPIN	3	1	INCONFORMIDAD FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA CITA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO	SE REALIZA LA GESTION Y SE ASIGNA CITA	1
FLORESTA	3	0	NA	NA	1
CARDALES	3	0	NA	NA	1
CDV	3	0	NA	NA	1
FARMACIA	3	2	FELICITACION AL PERSONAL POR EL SERVICIO (1) RECLAMO POR OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA EL MEDICAMENTO	SE SOCIALIZA CON LA LIDER DEL PROCESO Y TODO EL PERSONAL LA FELICITACION Y AL USUARIO DEL RECLAMO SE ENTREGA EL MEDICAMENTO CUANDO HUBO LA DISPONIBILIDAD DEL MISMO	1
CENTRO	1	0	NA	NA	1
LLANITO	1	0	NA	NA	1
FORTUNA	1	0	NA	NA	1
SEDE ADMINISTRATIVA	4	0	NA	NA	1
<b>TOTAL</b>	34	6			13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU ENERO 2022