

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – FEBRERO 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) FEBRERO 2022

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F FEBRERO 2022

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F FEBRERO 2022

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	44	26
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia)	49	28
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	6	3
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	57	34
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	15	9
TOTAL USUARIOS		171	100

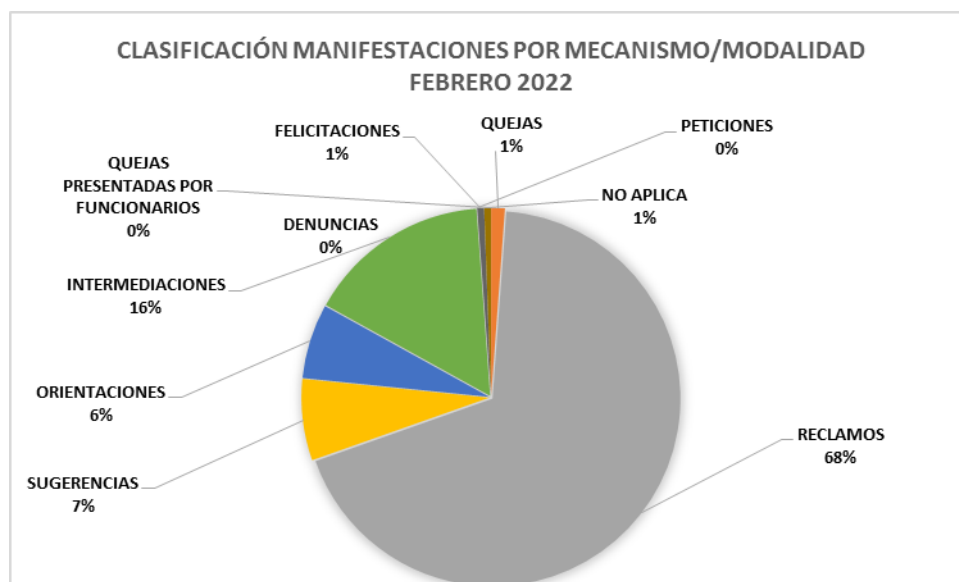
Fuente: Registro diario de atención SIAU FEBRERO 2022

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F FEBRERO 2022

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F FEBRERO 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	117	68
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	12	7
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	11	6
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	27	16
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		171	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU FEBRERO 2022



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS FEBRERO 2022

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES FEBRERO 2022

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	19	0	2	1	6	0	0	0	28	16
COOSALUD	0	8	0	0	0	2	0	0	0	10	6
NO IDENTIFICA	0	0	0	2	0	0	1	0	0	3	1.5
FAMISANAR	0	2	0	0	1	1	0	0	0	4	2
SANITAS	0	8	0	1	3	2	0	0	0	14	8
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	2	78	0	7	4	15	0	1	0	107	63
EPS OTRO MUNICIPIO	0	2	0	0	2	1	0	0	0	5	3
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	117	0	12	11	27	1	1	0	171	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU FEBRERO 2022

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

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO FEBRERO 2022

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	13	0	12	3	0	0	0	0	28	16
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.5
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.5
FARMACIA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1
P Y P	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1
URGENCIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FACTURACION	0	101	0	0	0	0	0	0	0	101	58
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	0	0	0	0	7	26	0	0	0	33	20
NO APLICA	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	1
TOTAL	2	117	0	12	11	27	1	0	0	171	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU FEBERO 2022

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	11	0	0	11	0	3	0	0	25	15
CARDALES	0	7	0	0	1	0	2	0	0	10	6
CASTILLO	0	9	0	0	0	0	4	0	0	13	8
CDV	0	21	0	0	0	0	7	0	0	28	16
CENTRO	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	1
DANUBIO	2	52	0	0	0	1	8	0	0	63	37
FLORESTA	0	15	0	0	0	0	2	0	0	17	10
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8	5
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3	2
TOTAL	2	117	0	1	12	11	27	1	0	171	100

Fuente: Formato registro diario de atención FEBRERO 2022

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D ORIENTACION/INTERMEDIACION FEBRERO 2022

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION FEBRERO 2022

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	37	0	1	11	9	0	1	0	59	34
DE 1 A 5 DIAS	1	79	0	0	0	18	0	0	0	98	57
DE 6 A 10 DIAS	0	1	12	0	0	0	0	0	0	13	8
DE 11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAS DE 15 DIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	2	117	12	1	11	27	0	1	0	171	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (ENERO 2022)	MES ACTUAL (FEBRERO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- FEBRERO 2021
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	1,5 DÍA	2 DÍAS	2.1 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		76	119	50
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	99%	100%	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, este incremento se debe al alto número de reclamos por la falta de oportunidad en la asignación de citas dificultad en la comunicación con las líneas telefónicas y en menor proporción por la no disponibilidad de agenda médica. 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, FEBRERO 2022

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
101 RECLAMOS	CAMPIN 10 CARDALES 7 CASTILLO 9 CDV 15 DANUBIO 48 FLORESTA 12 / ASMET 15 COOSALUD 8 NUEVA EPS 70 SANITAS 5 EPS OTRO MPIO 2 FAMISANAR 1	FACTURACION	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS DE ASIGNACIÓN DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 28 PRESENCIA AL 39 ESCRITO 5 TELEFONICA 27 BUZON 2	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	2 DIA PROMEDIO

12 RECLAMOS	CDV 6 CAMPIN 1 DANUBIO 2 FLORESTA 3 / ASMET 4 FAMISANAR 1 NUEVA EPS 6 SANTAS 1	ADMINIS TRATIVA / SERVICI OS AMBULA TORIOS	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 10 PRESENCI AL 1 TELEFONI CA 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 Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	2 DÍA PROMEDIO
2 RECLAMOS	FARMACIA 2/ NUEVA EPS 2	FARMACI A/ ADMINIS TRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTO, PENDIENTES	CORREO@ PAG WEB 2	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA REGENTE Y SE REALIZÓ ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS EN EL MOMENTO QUE HUBO DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS	3 DÍAS PROMEDIO
1 RECLAMOS	DANUBIO	FACTUR ACION LABORA TORIO CLINICO	CALIDAD: INSATISFACCION POR LOS SERVICIOS PRESTADOS, SEGÚN USUARIO NO EXISTE UN PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR AL USUARIO EL NÚMERO DISPONIBLE DE TOMAS DE MUESTRAS DIARIAS	ESCRITO	SE REPORTÓ AL JEFE DE FACTURACION Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS	1 DÍA
1 RECLAMO	DANUBIO	CONSUL TA EXTERN A	CALIDAD: INSATISFACCION POR LOS SERVICIOS PRESTADOS, SEGÚN EL USUARIO LA MEDICA NO LE DA LA FORMULA REQUERIDA PARA CONTINUAR EL PROCESO DE TRATAMIENTO	CORREO@ PAG WEB	SE DETERMINA QUE EL USUARIO ERA DE LOS CEDIDOS DE COOMEVA Y NO APORTÓ EN LA CONSULTA LA HISTORIA CLÍNICA NI FORMULAS ANTERIORES POR CUAL LA MEDICA REALIZÓ SEGÚN PROTOCOLO EL INICIO CON TOMA DE LABORATORIOS Y EKG. ATRIBUIBLE AL USUARIO	1 DÍA
2 QUEJA	DANUBIO 2/ NUEVAEPS 2	PYP C Y D/ URGENC IAS	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 NO CLASIFICÓ COMO URGENCIAS Y DIRECCIONO A CONSULTA EXTERNA Y LA SEGUNDA SE REFIERE A LA PERCEPCIÓN NEGATIVA DEL USUARIO A LA ACTITUD Y LA INFORMACIÓN DADA POR EL PROMOTOR DEL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO TRATO POCO AMABLE	PRESENCI ALES 1 CORREO @ 1	SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y EL OPERADOR DARSALUD PARA REALIZAR LOS RESPECTIVAS INDAGACIONES Y TOMA DE CORRECTIVOS PERTINENTES	10 DÍAS PROMEDIO

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(falta oportunidad en la asignación de citas y la respuesta a la queja por mal trato del promotor de salud) 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 Febrero 2022 una queja sobre paso los 15 días de resolución corresponde al mal trato por parte del promotor de salud. 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 Febrero se recibió una (1) felicitación para el área de odontología del centro de salud Centro, específicamente por la buena atención y trato digno de la profesional Diana Luna.

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 Febrero 2022

Tabla 9. Causas Orientaciones Febrero 2022

ORIENTACION DERECHOS Y DEBERES	ORIENTACION SOBRE SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIONES REFERENTE A LA AFILIACION: PORTABILIDAD, MOVILIDAD, MULTIAFILIACION, BASE DE DATOS	INFORMACION INADECUADA AL USUARIO	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	NO APLICA
0	1	7	2	0	1	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU Febrero 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 Febrero 2022

Tabla 10. Causas intermediaciones Febrero 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
25	0	1	1

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU Febrero 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 (25) 92% 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 CDV (7 solicitudes), DANUBIO (6 solicitudes) y castillo (4 solicitudes), CAMPIN, FLORESTA (3 solicitudes cada uno).

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

TABLA 11. MECANISMOS PPSS Febrero 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 Enero 2022	-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 del cambio de horario temporal en los centros de salud los 3 sábados de compensación de semana santa	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 Enero 2022 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 2/2022 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mes de Febrero 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 Febrero 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)	120 usuarios en centro de salud DANUBIO, FLORESTA, CAMPIN 30 SERVIDORES PÚBLICOS	$\text{Población capacitada/población objetivo general} * 100$	%	90%	$150/150*100$ 120 Usuarios capacitados 30 SERVIDORES PÚBLICOS	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones DERECHOS Y DEBERES	6 capacitación para los usuarios 1 Capacitación para servidores públicos	$\text{Número de actividades realizadas/número de actividades programadas}$	%	90%	$7/7*100$	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	$\text{Usuarios que contestaron sí a la pregunta conoce y comprende sus deberes y derechos/total de usuarios encuestados} * 100$	%	90%	$438/470*100$	93%

4. INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD Febrero 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	NA	NA	1
CASTILLO URGENCIAS	3	0	NA	NA	1
DANUBIO EXTERNA	3	0	NA	NA	1
DANUBIO URGENCIAS	3	0	NA	NA	1
CAMPIN	3	11	SOLICITUD DE ARREGLO DEL AIRE ACONDICIONADO	SE REMITE A LIDER DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO QUIEN MEDIANTE OFICIO ESEB 10411.2022.09 DE FECCHA 1 DE MARZO INFORMA QUE EN EL MES MARZO SE INTERVENDRIAN LOS EQUIPOS PARA MEJORA DE LA VENTILACIÓN DEL ÁREA AFECTADA SE INFORMA A LOS USUARIOS AL RESPECTO	1
FLORESTA	3	0	NA	NA	1
CARDALES	3	1	SOLICITUD DE ARREGLO AIRE ACONDICIONADO SALA DE ESPERA	SE REMITE A LIDER DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO QUIEN CONFIRMA EL ARREGLO DEL AIRE CONDICIONADO DE SALA DE ESPERA SE LLAMA A LA USUARIA Y SE LE NOTIFICA DEL ARREGLO REALIZADO	1

CDV	3	2	RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE LA CITA	RECLAMO 1: SE REMITE A FACTURACION CLASIFICADA COMO RECLAMO(TICKET ESE22000261), LA USUARIA ACLARA QUE LA CITA ES PARA SU HIJO Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DIA 11 DE FEBRERO A LAS 12:20 M DOCTOR GINO CIANCI SE INFORMA A LA USUARIA PARA LO PERTINENTE. RECLAMO 2: SE SOCIALIZA CON LA FACTURADORA DEL CENTRO DE SALUD QUIEN CONFIRMA QUE AL USUARIO SE LLAMO PERO NO RESPONDE AL LLAMADO DE IGUAL MANERA SE LLAMO DESDE SIAU EN REITERADAS OCASIONES Y NO RESPONDE. SE CONFIRMA EN BASE DE DATOS QUE ES EL UNICO NUMERO APORTADO	1
FARMACIA	3	0	NA	NA	1
CENTRO	2	1	SATISFACCION CON LA ATENCION DE LA ODONTOLOGO, REFIERE UN SERVICIO EXCELENTE Y DE CALIDEZ	SE REMITE A DARSALUD Y SERVICIOS AMBULATORIOS Y SE LLAMA A LA USUARIA QUIEN CONFIRMA LA MANIFESTACIÓN INTERPUESTA A TRAVES DEL BUZON DE SUGERENCIAS	1
LLANITO	2	0	NA	NA	1
FORTUNA	2	0	NA	NA	1
SEDE ADMINISTRATIVA	5	0	NA	NA	1
TOTAL	38	15			13

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