

**INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – MARZO 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) MARZO 2022

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F MARZO 2022

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F MARZO 2022

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6076138162	15	9
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia)	46	28
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>	92	57
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	9	5
TOTAL USUARIOS		162	100

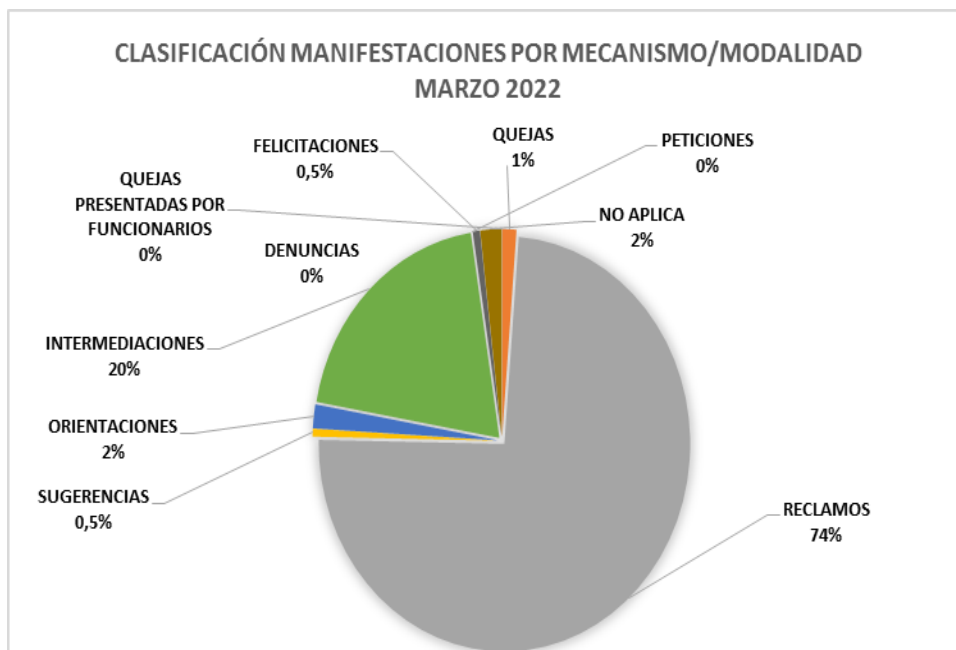
Fuente: Registro diario de atención SIAU MARZO 2022

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F MARZO 2022

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F MARZO 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	120	74
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	1	0,5
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	3	2
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	32	20
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	0,5
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	3	2
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		162	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU MARZO 2022



### 1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS MARZO 2022

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSAIUD	0	29	0	0	0	9	0	0	0	38	23
COOSALUD	0	13	0	0	0	0	0	0	0	13	8
NO IDENTIFICA	2	1	0	1	0	1	0	0	0	5	3
FAMISANAR	0	4	0	0	0	4	0	0	0	8	5
SANITAS	0	14	0	0	2	6	1	1	0	24	15
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
NUEVA EPS	0	59	0	0	1	11	0	1	0	72	44
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	1	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>120</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>162</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro diario de Atención SIAU MARZO 2022

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	16	0	1	1	2	0	0	0	20	12
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P Y P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	2	103	0	0	0	0	0	0	0	105	65
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	1	0	0	2	30	1	0	0	34	21
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	2
TOTAL	2	120	0	1	3	32	1	3	0	162	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU MARZO 2022

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	2	7	0	0	1	0	3	0	0	13	8
CARDALES	0	9	0	0	0	0	5	0	0	14	9
CASTILLO	0	14	0	1	0	0	4	0	0	19	12
CDV	0	24	0	0	0	0	2	0	0	26	16
CENTRO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
DANUBIO	0	49	0	0	0	0	5	0	0	54	33
FLORESTA	0	17	0	0	0	0	6	0	0	23	14
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	3	5	0	0	8	5
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	2
TOTAL	2	120	0	1	1	3	32	3	0	162	100

Fuente: Formato registro diario de atención MARZO 2022

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	32	0	1	3	16	0	2	0	54	33
DE 1 A 5 DIAS	0	88	0	0	0	16	0	1	0	105	65
DE 6 A 10 DIAS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,5
DE 11 A 15 DIAS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>120</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>162</b>	<b>100</b>

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (FEBRERO 2022)	MES ACTUAL (MARZO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- MARZO 2021
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	2 DÍAS	1 DIA	1,6 DÍA
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		119	122	51
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	98%

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, MARZO 2022

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
101 RECLAMOS	CAMPIN 4 CARDALES 9 CASTILLO 9 CDV 19 DANUBIO 48 FLORESTA 12 / ASMET 21 COOSALUD 13 NUEVA EPS 50 SANITAS 13 NO IDENTIFICA 1 FAMISANAR 3	FACTURACION	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS DE ASIGNACIÓN DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 43 PRESENCIA AL 44 TELEFONICA 9 BUZON 5	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN Y SUBADMINISTRATIVA GERENCIA PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	1 DIA PROMEDIO

18 RECLAMOS	CDV 4 CAMPIN 3 CASTILLO 5 DANUBIO 1 FLORESTA 5 / ASMET 7 FAMISANAR 1 NUEVA EPS 9 SANITAS 1	ADMINIS TRATIVA / SERVICI OS AMBULA TORIOS	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 18	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	1 DÍA PROMEDIO
1 RECLAMOS	CDV / ASMET	CONSUL TA EXTERN A	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS ( DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS) USUARIA REFIERE INSATISFACCION CON EL CRITERIO DE LA MEDICA Y SOLICITA UNA SEGUNDA OPINION	CORREO@ PAG WEB 1	SE REPORTA A SERVICIOS AMBULATORIOS Y A FACTURACIÓN PARA LA GARATIA DEL DERECHO DE UNA SEGUNDA OPINION MEDICA	2 DÍAS PROMEDIO
2 QUEJA	CAMPIN 2/ NO IDENTIFICA EPS	FACTUR ACION	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD: LAS DOS QUEJAS SE REFIERE A LA PERCEPCION DEL USUARIO COMO MALA ACITUD LA ATENCION Y EL SERVICIO OFRECIDO POR LA FACTURADORA	BUZON 2	SE REMITE A LA COORDINADORA DE FACTURACIÓN Y AL OPERADOR DEL SERVICIO MAXEMPLEO PARA REALIZAR LOS RESPECTIVAS INDAGACIONES Y TOMA DE CORRECTIVOS PERTINENTES	11 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) 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), por otro parte la respuesta a las queja por mal trato o actitud negativa del facturador de campin superaron los 10 días de respuesta, aunque está dentro del rango permitido 11 días. 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 Marzo se recibió una (1) felicitación en general para el personal y el buen servicio amable en el centro de salud castillo.

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 Marzo 2022 Tabla 9. Causas Orientaciones Marzo 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	1	2	0	0	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU Marzo 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 Marzo 2022

Tabla 10. Causas intermediaciones Marzo 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
27	1	4	3

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU Marzo 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 (27) 84% 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 FLORESTA (6 solicitudes), CARDALES (5 solicitudes), DANUBIO y CASTILLO respectivamente (4 solicitudes) y CAMPIN (3 solicitudes); lo relacionado a la intermediación gestiones de copias o trámites administrativos son solicitudes de los carné de vacunación covid-19 y finalmente no aplica son solicitudes realizadas a la ESEB que son competencia directa de resolución de las EPS o usuarios no reciben los servicios en la ESEB.

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

TABLA 11. MECANISMOS PPSS Marzo 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 Febrero 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. Socializó por correo electrónico diapositivas trámite y resolución de PQRD	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 Febrero 2022 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 3/2022 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 Marzo 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 y demás capacitaciones realizadas Marzo 2022

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)	140 usuarios en centro de salud CDV, CASTILLO (2), DANUBIO (2), CENTRO, FLORESTA, 30 SERVIDORES PUBLICOS DANUBIO Y FLORESTA	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	170/200*100 140 Usuarios capacitados 30 servidores públicos	100%



Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	7 capacitación para los usuarios 2 capacitaciones a los servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	9/9*100	100%
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%
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	60 usuarios en centro de salud CAMPIN , CASTILLO Y CARDALES (3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	60/60*100  60 Usuarios capacitados  3/3*100 3 capacitaciones	100%
Divulgación a los servidores públicos, líderes de procesos y Asociación de usuarios del Tramite y resolución de PQRD y canales de comunicación institucional	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	1 socialización por correo electrónico	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	1 socialización realizada/ 1 socialización programada mapa de riesgo 11 miembros de la Asociación de usuarios socializados y 22 servidores públicos	100%

#### 4. INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

**TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD Marzo 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	3	Falta de oportunidad en la asignación de la cita medica por	Los dos reclamo se asignaron las cita y en comunicación con los usuarios se dio la información pertinente de día, hora de la	1



			dificultad en la comunicación con la líneas telefónicas (2 reclamos). Felicitación por los buenos servicios en el centro salud (1)	misma garantizando la resolución de la petición y la felicitación nos comunicamos con el usuario para agradecer su manifestación y reconocimiento en la participación social	
CASTILLO URGENCIAS	3	0	NA	NA	1
DANUBIO EXTERNA	3	1	Falta de oportunidad en la asignación de la cita (1 reclamo)	Se gestiona con facturación se asigna cita y se informa de lo pertinente al usuario	1
DANUBIO URGENCIAS	3	0	NA	NA	1
CAMPIN	3	3	Quejas por la actitud de la facturadora (2), Solicitud de arreglo del aire acondicionado (1 sugerencia)	Las 2 quejas se remitieron a la líder del proceso de facturación quien se comprometió a retroalimentar en la funcionaria el compromiso de buen trato y humanización en la atención. La sugerencia Se remite a líder de seguridad y salud en el trabajo quien mediante oficio ESEB 10411.2022.11 de fecha 31 de marzo informa que ya existe contrato para el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos de aire, nos comunicamos con el señor usuario para dar la información pertinente	1
FLORESTA	3	0	NA	NA	1
CARDALES	3	1	Falta de oportunidad en la asignación de la cita (1 reclamo)	Se gestiona con facturación se asigna cita y se informa de lo pertinente al usuario	1
CDV	3	1	Falta de oportunidad en la asignación de la cita (1 reclamo)	Se gestiona con facturación se asigna cita y se informa de lo pertinente al usuario	1
FARMACIA	3	0	NA	NA	1
CENTRO	2	0	NA	NA	1
LLANITO	2	0	NA	NA	1
FORTUNA	2	0	NA	NA	1
SEDE ADMINISTRATIVA	5	0	NA	NA	1
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>9</b>			<b>13</b>

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