

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – ABRIL 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) ABRIL 2022

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F ABRIL 2022

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F ABRIL 2022

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6076138162	13	14
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	11	12
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	61	66
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	8	9
TOTAL USUARIOS		93	100

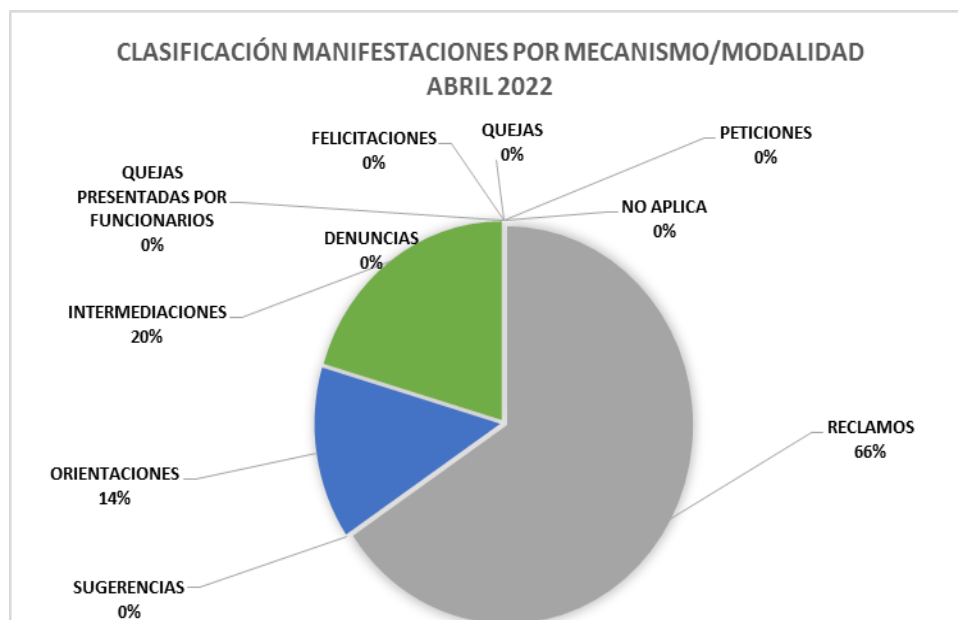
Fuente: Registro diario de atención SIAU ABRIL 2022

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F ABRIL 2022

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F ABRIL 2022

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	0	0
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	61	66
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	0	0
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	13	14
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	19	20
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	0	0
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	0	0
PETICIÓN	Derecho de toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes información y o consulta, de interés general o particular	0	0
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	0	0
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		93	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU ABRIL 2022



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

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSAUD	0	13	0	0	3	5	0	0	0	21	22
COOSALUD	0	2	0	0	0	2	0	0	0	4	4
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	2
FAMISANAR	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	2
SANTAS	0	7	0	0	2	1	0	0	0	10	11
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	0	39	0	0	4	9	0	0	0	52	56
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO ASEGURADO	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	2
TOTAL	0	61	0	0	13	19	0	0	0	93	100

Fuente: Registro1 diario de Atención SIAU ABRIL 2022

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	7	0	0	1	1	0	0	0	9	10
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	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
P Y P	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	0	51	0	0	1	0	0	0	0	52	56
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	4
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	6	18	0	0	0	24	26
NO APLICA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	0	61	0	0	13	19	0	0	0	93	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU ABRIL 2022

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	8	0	0	0	2	1	0	0	11	12
CARDALES	0	8	0	0	0	0	2	0	0	10	11
CASTILLO	0	10	0	0	0	2	4	0	0	16	17
CDV	0	5	0	0	0	0	3	0	0	8	8
CENTRO	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	3
DANUBIO	0	15	0	0	0	0	2	0	0	17	18
FLORESTA	0	9	0	0	0	1	2	0	0	12	13
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	6	4	0	0	10	11
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
NO APLICA	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3	3
TOTAL	0	61	0	0	0	13	19	0	0	93	100

Fuente: Formato registro diario de atención ABRIL 2022

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	19	0	0	12	9	0	0	0	40	43
DE 1 A 5 DIAS	0	42	0	0	1	10	0	0	0	53	57
DE 6 A 10 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DE 11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	61	0	0	13	19	0	0	0	93	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (MARZO 2022)	MES ACTUAL (ABRIL 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- ABRIL 2021
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	1 DIA	1 DIA	2 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		122	61	38
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia es a la disminución del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al mes inmediatamente anterior y comparado con el mismo periodo del año anterior la tendencia es al aumento, 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, ABRIL 2022

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
50 RECLAMOS	CAMPIN 8 CARDALES 7 CASTILLO 10 CDV 5 CENTRO 3 DANUBIO 10 FLORESTA 7 / ASMET 11 COOSALUD 2 NUEVA EPS 31 SANITAS 6	FACTURACION	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS DE ASIGNACIÓN DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 33 PRESENCIA AL 9 TELEFONICA 5 BUZON 3	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	1,5 DIA PROMEDIO

7 RECLAMOS	CARDALES 1 DANUBIO 4 FLORESTA 2 / ASMET 2 NUEVA EPS 4 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 7	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 DIA PROMEDIO
1 RECÑAMO	DANUBIO/ NUEVA EPS	FACTUR ACION	ACCESO: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS O ODONTOLOGICOS. EL FUNCIONARIO POR ERROR INVOLUNTARIO REALIZA MALA VERIFICACION DE DERECHOS	CORREO @ PAG WEB	SE REMITE A FACTURACIÓN Y SE CORRIGE LA INFORMACIÓN DADA AL USUARIO SE VALIDA LOS SERVICIOS ASIGNANDO LA CITA MEDICA REQUERIDA	2 DIAS
2 RECLAMOS	FARMACIA 2 / NUEVA EPS 2	FARMACI A / ADMINIS TRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTO, PENDIENTES	CORREO@ PAG WEB 1 PRESENCI AL 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	2 DÍAS PROMEDIO
1 RECLAMOS	SEDE ADMINISTRATI VA / NUEVA EPS	NO APLICA	ACCESO: UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD. USUARIO RECLAMA POR ASIGNACION DE CITA IPS FORPRESALUD	TELEFONI CO	NO ES COMPETENCIA DE LA ESE BARRANCABERMEJA LA ASIGNACION DE CLA CITA	INMEDIAT O

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 entrega oportuna de medicamentos) 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:

1.1.8 CAUSAS ORIENTACIONES Abril 2022

Tabla 9. Causas Orientaciones Abril 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	6	1	1	1	4

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU Abril 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 Abril 2022

Tabla 10. Causas intermediaciones Abril 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
16	0	3	0

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU Abril 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 (16) 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 CASTILLO (4 solicitudes), CDV (3 Solicitudes) CARDALES y FLORESTA (2 solicitudes respectivamente), DANUBIO y CAMPIN (1 solicitud respectivamente); lo relacionado a la intermediación gestiones de copias o trámites administrativos son solicitudes de los carné de vacunación covid-19.

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

TABLA 11. MECANISMOS PPSS ABRIL 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 MARZO 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 Marzo 2022 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 4/2022 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mes de abril 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 Abril 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)	120 usuarios en centro de salud FLORESTA (2), CAMPIN, LLANITO, FORTUNA, FARMACIA. 25 SERVIDORES PUBLICOS CARDALES Y CASTILLO	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	145/145*100 120 Usuarios capacitados 25 servidores públicos	100%

Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	6 capacitación para los usuarios 2 capacitaciones a los servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	8/8*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%	460/495*100	93%
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU	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 CAMPIN , CASTILLO DANUBIOY CARDALES (4 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	80/80*100 80 Usuarios capacitados 4/4*100 4 capacitaciones	100%
Divulgación a los servidores públicos, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	50 SERVIDORES PUBLICOS CAMPIN, CASTILLO , DANUBIO Y CARDALES (4 CAPACITACIONES)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	50/50*100 50 servidores públicos capacitados 4/4*100 4 capacitaciones	100%

4. INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

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

CENTRO DE SALUD	No. DE APERTURAS MES	No. DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	ACCION REALIZADA	No. De BUZONES INSTALADOS
CASTILLO EXTERNA	3	1	USUARIA SUGIERE QUE LA ENTREGA DEL METODO DE PLANFICACION FAMILIAR CONTINUE COMO SE VENÍA EFECTUANDO (EN EL CONSULTORIO DE ENFERMERIA) PARA QUE SEA MÁS OPORTUNO	SE SOCIALIZA CON LA JEFE CINDY DIAZ, ENFERMERA DEL CENTRO DE SALUD, QUIEN INFORMA QUE POR DIRECCIONAMIENTO DE LA SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD EL METODO DE PLANFICACION DE FAMILIAR POR CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD DEBE REPOSAR EN EL ÁREA DE FARMACIA, POR LO QUE A PARTIR DEL MES DE ABRIL SE DISPENSA EN ESTA ÁREA. SE LE INFORMA A LA USUARIA Y SE LE DA LA DIRECTRIZ EXPLICACIÓN DEL CAMBIO, QUIEN RECIBE LA INFORMACION A SATISFACCION	1
CASTILLO URGENCIAS	3	0	NA	NA	1

DANUBIO EXTERNA	3	0	NA	NA	1
DANUBIO URGENCIAS	3	0	NA	NA	1
CAMPIN	3	2	USUARIAS SUGIEREN QUE LA ENTREGA DEL METODO DE PLANIFICACION FAMILIAR CONTIENE COMO SE VENIA EFECTUANDO (EN EL CONSULTORIO DE ENFERMERIA) PARA QUE SEA MÁS OPORTUNO	SE SOCIALIZA CON LA JEFE IVON TURIZO, ENFERMERA DEL CENTRO DE SALUD, QUIEN INFORMA QUE POR DIRECCIONAMIENTO DE LA SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD EL METODO DE PLANIFICACION DE FAMILIAR POR CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD DEBE REPOSAR EN EL ÁREA DE FARMACIA, POR LO QUE A PARTIR DEL MES DE ABRIL SE DISPENSA EN ESTA ÁREA. SE LE INFORMA A LA USUARIA Y SE LE DA DIRECTRIZ CON LA EXPLICACIÓN DEL CAMBIO, QUIEN RECIBE LA INFORMACION A SATISFACCION	1
FLORESTA	3	0	NA	NA	1
CARDALES	3	0	NA	NA	1
CDV	3	0	NA	NA	1
FARMACIA	3	0	NA	NA	1
CENTRO	2	2	RECLAMOS POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DIFICULTAD EN LA COMUNICACION DE LAS LINEAS TELEFONICAS	SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNAN LAS CITAS A LOS USUARIOS SE LES NOTIFICA DE LA MISMA Y SE LES DAN RECOMENDACIONES PARA ASISTIR	1
LLANITO	2	0	NA	NA	1
FORTUNA	2	0	NA	NA	1
SEDE ADMINISTRATIVA	4	3 (2 RECLAMO, 1 SUGERENCIA	RECLAMO POR ORIENTACIÓN INADECUADA PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS EN LA ESE BARRANCABERMEJA REFIERE QUE EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO LE INFORMAN QUE NO TIENE LOS SERVICIOS CON LA ESEB POR LO QUE SE DIRIGE A ASMETSALUD Y LE CONFIRMAN QUE SÍ ESTÁ ASIGNADA A LA ESEB. LA SUGERENCIA ES RELACIONADA CON LA SOLICITUD DE ENTREGA DEL METODO DE PLANIFICACION FAMILIAR EN EL CONSULTORIO DE ENFERMERIA y UN RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD ASIGNACION CITAS DIFICULTAD EN LA COMUNICACION DE LAS LINEAS TELEFONICAS	SE CONFIRMA EN FACTURACION QUE LA USUARIA TIENE SERVICIOS CON LA ESEB Y SE ASIGNA CITA SE INFORMA A LA USUARIA PARA LO PERTINENTE. EN LO QUE SE REFIERE A LA SUGERENCIA DE ENTREGA DEL METODO DE PLANIFICACION FAMILIAR SE LE EXPLICA A LA USUARIA QUE POR CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD DEBE REPOSAR EN EL ÁREA DE FARMACIA, POR LO QUE A PARTIR DEL MES DE ABRIL SE DISPENSA EN ESTA ÁREA. SE LE INFORMA A LA USUARIA Y SE LE DA DIRECTRIZ CON LA EXPLICACIÓN DEL CAMBIO, QUIEN RECIBE LA INFORMACION A SATISFACCION . EN LO QUE SE REFIERE AL RECLAMO POR ASIGNACION DE CITA SE GESTIONA EN FACTURACION Y SE ASIGNA LA CITA A LA USUARIA Y SE LE NOTIFICA DE LA MISMA	1
TOTAL	37	8			13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU ABRIL 2022 (SE DESTACA QUE LAS MANIFESTACIONES RECEPCIONADAS EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS ADMINISTRATIVAS SE CAUSAN AL CENTRO DE SALUD DONDE SE GENERO LA INCONFORMIDAD)