

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – NOVIEMBRE 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) NOVIEMBRE 2022

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F NOVIEMBRE 2022

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F NOVIEMBRE 2022

| MEDIO DE RECEPCION | MODO DE CONTACTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| Telefónico | Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033 | 38 | 30 |
| Presencial/ verbal | Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i> | 17 | 13 |
| Escrito | Oficios y formatos recepción de PQR | 0 | 0 |
| Virtual | Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co | 46 | 36 |
| Buzones | Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB | 26 | 21 |
| TOTAL USUARIOS | | 127 | 100 |

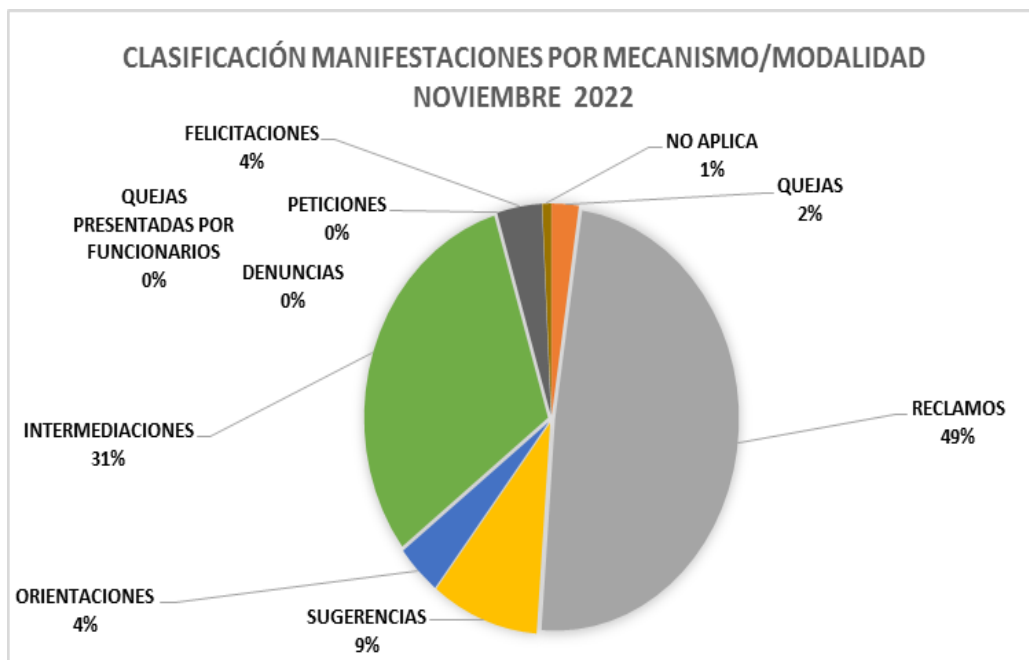
Fuente: Registro diario de atención SIAU NOVIEMBRE 2022

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F NOVIEMBRE 2022

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F NOVIEMBRE 2022

| MECANISMO | DEFINICIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| QUEJAS | Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad | 3 | 2 |
| RECLAMOS | Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley | 62 | 49 |
| SUGERENCIAS | Idea que se propone para mejorar el servicio | 12 | 9 |
| ORIENTACIONES | Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio | 5 | 4 |
| INTERMEDIACIÓN | Gestión de un servicio prestado por la ESEB | 39 | 31 |
| FELICITACIONES | Manifestación de satisfacción con el servicio recibido | 5 | 4 |
| 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 | | 127 | 100 |

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU NOVIEMBRE 2022



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

| ASEGURADORA/EPS | QUEJA | RECLAMO | DENUNCIA | SUGERENCIA | ORIENTACION | INTERMEDIACION | FELICITACION | NO APLICA | QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------------|----------|-----------|----------|------------|-------------|----------------|--------------|-----------|-----------------------------------------|------------|------------|
| ASMETSALUD | 0 | 7 | 0 | 2 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 14 | 11 |
| COOSALUD | 2 | 4 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 10 | 8 |
| NO IDENTIFICA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.5 |
| FAMISANAR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.5 |
| SANITAS | 0 | 10 | 0 | 2 | 2 | 6 | 1 | 0 | 0 | 21 | 16 |
| SALUDTOTAL | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| NUEVA EPS | 1 | 39 | 0 | 8 | 1 | 23 | 4 | 1 | 0 | 77 | 61 |
| EPS OTRO MUNICIPIO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| NO ASEGURADO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.5 |
| TOTAL | 3 | 62 | 0 | 12 | 5 | 39 | 5 | 1 | 0 | 127 | 100 |

Fuente: Registro diario de Atención SIAU NOVIEMBRE 2022

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

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

| SERVICIO/ÁREA/PROCESO | QUEJA | RECLAMO | DENUNCIA | SUGERENCIA | ORIENTACION | INTERMEDIACION | FELICITACION | NO APLICA | QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS | TOTAL | PORCENTAJE |
|-----------------------|----------|-----------|----------|------------|-------------|----------------|--------------|-----------|-----------------------------------------|------------|------------|
| ADMINISTRATIVA | 0 | 5 | 0 | 12 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 18 | 14 |
| 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 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 |
| P Y P | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 3 |
| URGENCIAS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 6 | 5 |
| FACTURACION | 1 | 48 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 49 | 39 |
| LABORATORIO | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| ENFERMERIA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.5 |
| VIGILANCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SERVICIOS ESEB | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 38 | 0 | 0 | 0 | 42 | 33 |
| NO APLICA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0.5 |
| TOTAL | 3 | 62 | 0 | 12 | 5 | 39 | 5 | 1 | 0 | 127 | 100 |

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU NOVIEMBRE 2022

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

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

| CENTROS DE SALUD | QUEJA | RECLAMO | DENUNCIA | FELICITACION | SUGERENCIA | ORIENTACION | INTERMEDIACION | NO APLICA | QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS | TOTAL | % |
|---------------------|----------|-----------|----------|--------------|------------|-------------|----------------|-----------|-------------------------------------|------------|------------|
| CAMPIN | 0 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 16 | 12 |
| CARDALES | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 4 | 3 |
| CASTILLO | 0 | 6 | 0 | 5 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 16 | 12 |
| CDV | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 14 | 11 |
| CENTRO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 2 |
| DANUBIO | 3 | 16 | 0 | 0 | 2 | 2 | 8 | 0 | 0 | 31 | 25 |
| FLORESTA | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 13 | 10 |
| LLANITO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1.5 |
| FARMACIA | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 4 |
| SEDE ADMINISTRATIVA | 0 | 3 | 0 | 0 | 8 | 3 | 7 | 0 | 0 | 21 | 17 |
| FORTUNA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0.5 |
| NO APLICA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0.5 |
| TOTAL | 3 | 62 | 0 | 5 | 12 | 5 | 39 | 1 | 0 | 127 | 100 |

Fuente: Formato registro diario de atención NOVIEMBRE 2022

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION NOVIEMBRE 2022

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION NOVIEMBRE 2022

| OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACION | ORIENTACION | INTERMEDIACION | DENUNCIAS | NO APLICA | QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS | TOTAL | % |
|-----------------------------------------|----------|-----------|------------|--------------|-------------|----------------|-----------|-----------|-------------------------------------|------------|------------|
| INMEDIATAMENTE | 0 | 33 | 0 | 1 | 5 | 15 | 0 | 1 | 0 | 55 | 43 |
| DE 1 A 5 DIAS | 3 | 26 | 12 | 4 | 0 | 21 | 0 | 0 | 0 | 66 | 52 |
| DE 6 A 10 DIAS | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 |
| DE 11 A 15 DIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| MAS DE 15 DIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| TOTAL | 3 | 62 | 12 | 5 | 5 | 39 | 0 | 1 | 0 | 127 | 100 |

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

| NOMBRE DEL INDICADOR | META | MES ANTERIOR (OCTUBRE 2022) | MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2022) | MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- NOVIEMBRE 2021 |
|-----------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------|
| TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO | MENOS DE 15 DÍAS | 1.5 DÍAS | 1.5 DÍAS | 1,5 DÍAS |
| NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO | | 47 | 65 | 38 |
| PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS | 100% DE RESPUESTA | 100% | 100% | 100% |

La tendencia es al aumento del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al mes inmediatamente anterior y comparado con el mismo periodo del año anterior igualmente la tendencia es al aumento, en este mes se observa que las causas que afectaron son la falta de oportunidad en la asignación de citas por dificultad líneas telefónicas y por no disponibilidad de agendas médicas. 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, OCTUBRE 2022

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

| TIPO DE PQRD | CENTRO DE SALUD Y EPS | SERVICIO | CAUSA | FUENTE | GESTION | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 49 RECLAMOS | CASTILLO 6 CDV 9 CAMPIN 10 DANUBIO 16 FLORESTA 7 CARDALES 1 / NUEVA EPS 31 ASMET 7 SANITAS 8 COOSALUD 3 | FACTURACION | OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS | CORREO @ PAG WEB 22 TELEFONICO 15 PRESENCIAL 9 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 |
| 4 RECLAMOS | ADMINISTRATIVO 4 / NUEVA EPS 4 | FARMACIA / ADMINISTRATIVO | OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTO, PENDIENTES CLOTRIMAZOL E HIDROCORTISONA EN CREMA, LOSARTAN 100MG Y CARVEDILOL 6.25 MG), CALCIO 600 MG Y SULFATO FERROSO TABLETA 300 MG, NAPROXENO SUSPENSION ORAL DE 150 MG | PRESENCIAL 4 | SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA REGENTE Y SE REALIZÓ ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS EN EL MOMENTO QUE HUBO DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS | 4 DÍAS PROMEDIO |

| | | | | | | |
|---------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 3 RECLAMOS | DANUBIO 2 CDV 1 / SANITAS 1 NUEVA EPS 2 | ADMINIS TRATIVA / SERVICI OS AMBULA TORIOS SUBCIEN TIFICA | OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA | CORREO @ PAG WEB 3 | 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 |
| 1 RECLAMO | SEDE ADMINISTRATI VA/ SANITAS 1 | LABORAT ORIO Y APOYOS DIAGNÓ STICOS / ADMINIS TRATIVO | ACCESO: NEGACION DEL SERVICIO POR CARENCIA DE CONTRATOS Y CONVENIOS, NO ESTA DISPONIBLE EL CONTRATO CON IDIME S.A | CORREO @ PAG WEB 1 | SE REPORTÁ A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIO, SUBCIENFICA Y AUDITORIA MEDICA PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS | 10 DÍAS |
| 1 RECLAMO | LLANITO / COOSALUD | CONSUL TA EXTERNA | OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA, USUARIO REFIERE QUE NO LE INFORMARON EL MOTIVO POR EL CUAL LA MEDICA NO LA ATENDIÓ Y LE REPREGAMAN CITA | BUZON 1 | REPOGRAMA CITA A LA USUARIA, SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBCIENFICA | 1 DÍA |
| 1 RECLAMO | CENTRO / NUEVA EPS | LABORAT ORIO | ORIENTACION: INFORMACION INADECUADA A LA USUARIA SOBRE LOS HORARIOS DE ATENCION EN EL SERVICIO DE LABORATORIO CLÍNICO TOMA DE MUESTRAS | BUZON 1 | SE RETROALIMENTA LA INFORMACION CON LA JEFE DEL CENTRO DE SALUD Y SE DA LA INFORMACION CORRECTA A LA USUARIA | 1 DÍA |
| 3 QUEJA | DANUBIO 3 / NUEVAEPS 1 COOSALUD 2 | FACTURA CION 1 ENFERM ERA URGENCI AS 1 FACTRAC ION Y PYP ENFERM ERIA 1 | USUARIOS REFIEREN MALA ACTITUD DE LOS FUNCIONARIOS AL DAR LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA ESEB, DANDO INFORMACIÓN EQUIVOCADA LO QUE OCASIONA INCONVENIENTES Y DEMORA EN LA ATENCION A LOS USUARIOS | CORREO @ 1 PRESENCIAL 2 | SE REMITE A CADA LIDER DE PROCESO Y AL OPERADOR DARSALUD PARA ANALISIS Y ACCIONES CORRECTIVAS | 4 DIAS |

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). 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 Noviembre se recibió cinco (5) felicitación: para el servicio de Urgencias Castillo exaltando el buen servicio especialmente en la toma de EKG

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 NOVIEMBRE 2022

Tabla 9. Causas Orientaciones Noviembre 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 | ORIENTACION UBICACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD | NO APLICA |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------|-----------|
| 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU Noviembre 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 ESEB Noviembre 2022

Tabla 10. Causas intermediaciones Noviembre 2022

| INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS | INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS | INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLINICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS, CERTIFICADOS |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 34 | 1 | 4 |

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU Noviembre 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 (34) 87% 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 (8 Solicitudes), FLORESTA (7 solicitudes) CARDALES (4 solicitudes), CASTILLO (4 Solicitudes), CDV (4 solicitudes), SEDE ADMINISTRATIVA (4 solicitudes), CAMPIN (4 Solicitud).

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB Octubre 2022

| |
|-----------------------------------------------------------|
| NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB |
| 1 |

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

**2 MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) NOVIEMBRE 2022
TABLA 11. MECANISMOS PPSS NOVIEMBRE 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 OCTUBRE 2022 3. Remisión de Información elección junta directiva del hospital regional del magdalena medio, representante de los usuarios | -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. -Constancia de remisión de invitación a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios y actas de asociación | Información socializada | No asistencia de todos los integrantes de la Asociación |
| 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 septiembre de 2022 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 11/2022 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/ | Acta de Reunión mes de Noviembre 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 noviembre 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) | 260 USUARIOS en centro de salud CDV, castillo, campin, Danubio, Centro, Floresta, Llanito, Fortuna, Farmacia | Población capacitada/población objetivo general *100 | % | 90% | 260/260*100 260 Usuarios capacitados | 100% |
| Indicador del cumplimiento de las actividades programadas | Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones | 13 capacitación para los usuarios | Número de actividades realizadas/número de actividades programadas | % | 90% | 13/13*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% | 370/410*100 | 90% |
| Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios | 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 Danubio, Castillo, Floresta (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, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios | Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios | 25 SERVIDORES PUBLICOS CDV, Cardales y Campin (3 Capacitaciones) | Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas | % | 90% | 25/25*100 25 servidores públicos 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 NOVIEMBRE 2022

| CENTRO DE SALUD | No. DE APERTURAS MES | No. DE HALLAZGOS | CAUSA O MOTIVO | ACCION REALIZADA | No. De BUZONES INSTALADOS |
|--------------------|----------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| CASTILLO EXTERNA | 5 | 2 | 1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE LA CITA MEDICA 1 SUGERENCIA PARA MEJORAMIENTO EN ASIGNACION DE CITAS MEDICAS (RESPUESTA OPORTUNA) | SE GESTIONA EN FACTURACION Y SE ASIGNA CITA A LA USUARIA, QUIEN FINALMENTE NO RESPONDE AL LLAMADO Y PASA EL TIEMPO DE LA CITA. FINALMENTE RESPONDE POR MENSAJE DE WHATSA Y SE ORIENTA A SOLICITAR CITA POR OTRAS MODALIDADES IMPLEMENTADAS (PAGINA WEB: WWW.ESEBARRANCABERMEJA.GOV.CO) Y DE FORMA PRESENCIAL EN HORARIO DE LUNES A VIERNES DE 9 AM A 11 AM ADEMAS DEL CALL CENTER SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBCIENTIFICA PARA SEGUIMIENTO A LA SITUACION Y SE NOTIFICA AL USUARIO DE LA GESTION REALIZADA | 1 |
| CASTILLO URGENCIAS | 5 | 5 | FELICITACIONES EN EL SERVICIO DE URGENCIAS POR LA ACTITUD Y LABOR DEL RECURSO HUMANO, EN PARTICULAR EN LA TOMA DE ELECTROCARDIOGRAMAS | SE SOCIALIZA CON LOS PROCESOS INVOLUCRADOS PARA CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES | 1 |

| | | | | | |
|-------------------|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| DANUBIO EXTERNA | 5 | 2 | 1 SUGERENCIA MEJORAMIENTO LOCATIVO INSTALACIONES/CONFORT (COLOCAR AVISOS DE SEGURIDAD "PISO MOJADO") 1 SUGERENCIA DE QUE LOS RESULTADOS DE LABORATORIO SE ENTREGUEN EN FORMA VIRTUAL | SE REMITE A LIDER DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO QUIEN CONFIRMA QUE EL AVISO YA SE COLOCÓ EN EL AREA DE EXTERNA Y SE NOTIFICA TELEFONICAMENTE A LA USUARIA PARA LO PERTINENTE SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO Y SERVICIOS AMBULATORIOS | 1 |
| DANUBIO URGENCIAS | 5 | 0 | NA | NA | 1 |
| CAMPIN | 5 | 4 | 1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA POR DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS 3 RECLAMOS POR INADECUADA INFORMACION EN EL SERVICIO DE VACUNACION | SE GESTIONA EN FACTURACION Y SE CONFIRMA QUE LA USUARIA TUVO CITA EL DIA 1 DE NOVIEMBRE DE 2022 A LAS 7 Y 45 AM CON EL DOCTOR JEAN PAUL REYES EN EL CENTRO DE SALUD CAMPIN NO SE PUDO ESTABLECER COMUNICACION CON LA USUARIA PORQUE EL TELEFONO SE FUE A BUZON EN VARIOS INTENTOS SE RESPONDE AL CORREO ELECTRONICO REFERIDO POR LA USUARIA LAS SITUACIONES FUERON REPORTADAS A LA JEFE DE VACUNACION PARA SEGUIMIENTO Y NO REPETICIÓN DEL EVENTO Y SE DIRECCIONO A LAS USUARIAS A SOLICITAR EL SERVICIO EN EL CENTRO DE SALUD MÁS CERCA EN LOS HORARIOS DE ATENCION | 1 |
| FLORESTA | 5 | 0 | NA | NA | 1 |
| CARDALES | 5 | 1 | 1 SUGERENCIA DISPONER DE PUNTO DE FARMACIA EN EL CENTRO DE SALUD | SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS Y SE INFORMA A LA USUARIA QUE POR NORMATIVIDAD DE HABILITACION NO ES POSIBLE IMPLEMENTAR EL PUNTO DE FARMACIA | 1 |
| CDV | 5 | 1 | 1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICA DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS | SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNA CITA MEDICA A LA USUARIA PARA EL DIA 22 DE NOVIEMBRE DE 2022 A LAS 7 Y 40 AM CON EL DOCTOR CARLOS LOPEZ CENTRO DE SALUD CDV SE LLAMO A LA USUARIA EN VARIAS OPORTUNIDADES PERO EL TELEFONO SE FUE A BUZON SE LE DEJA EL MENSAJE POR TEXTO Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS | 1 |
| FARMACIA | 5 | 0 | NA | NA | 1 |
| CENTRO | 4 | 10 | 1 INTERMEDIACION PARA | SE CONFIRMA QUE LA CITA ERA PARA | 1 |

| | | | | | |
|---------------------|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | | | <p>ASIGNACION DE CITA MEDICA</p> <p>1 RECLAMO POR ORIENTACION INADECUADA AL USUARIO EN EL SERVICIO DE LABORATORIO</p> <p>8 SUGERENCIAS DE ASIGNAR UNA AUXILIAR EXCLUSIVA PARA EL SERVICIO DE LABORATORIO</p> | <p>MENOR DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO Y LA USUARIA LLEGA TARDE. SE REASIGNA NUEVA CITA PARA EL DIA 9 DE DICIEMBRE A LAS 10 Y 40 AM SE LE INFORMA A LA USUARIA TELEFONICAMENTE Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON PUNTUALIDAD Y MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS)</p> <p>SE SOCIALIZA CON LA JEFE DEL CENTRO DE SALUD PARA GARANTIZAR ACCESIBILIDAD AL SERVICIO Y SE NOTIFICA ALL USUARIO QUE PUEDE ACERCARSE A LA TOMA DE LABORATORIOS EN LOS HORARIOS DE ATENCION</p> <p>SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO Y JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA REVISION DEL CASO Y SE NOTIFICA A LOS USUARIOS DE LAS ACCIONES REALIZADAS</p> | |
| LLANITO | 2 | 1 | 1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUJNIDAD EN ATENCION DE CITA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO | SE CONFIRMA LA SITUACION CON LA PROMOTORA DEL CENTRO DE SALUD Y SE REASIGNA AL MENOR PARA EL 22 DE NOVIEMBRE DE 2022 A LAS 9 AM | 1 |
| FORTUNA | 4 | 0 | NA | NA | 1 |
| SEDE ADMINISTRATIVA | 5 | 0 | NA | NA | 1 |
| TOTAL | 60 | 26 | | | 13 |

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