

**INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – III TRIMESTRE
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 PQRSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) III TRIMESTRE 2022

1.1.1 Medio de recepción PQRSD-F III TRIMESTRE 2022

Tabla 1. Medio de recepción PQRSD-F III TRIMESTRE 2022

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033	72	18
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	64	16
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQRD	1	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	207	52
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	57	14
TOTAL USUARIOS		401	100

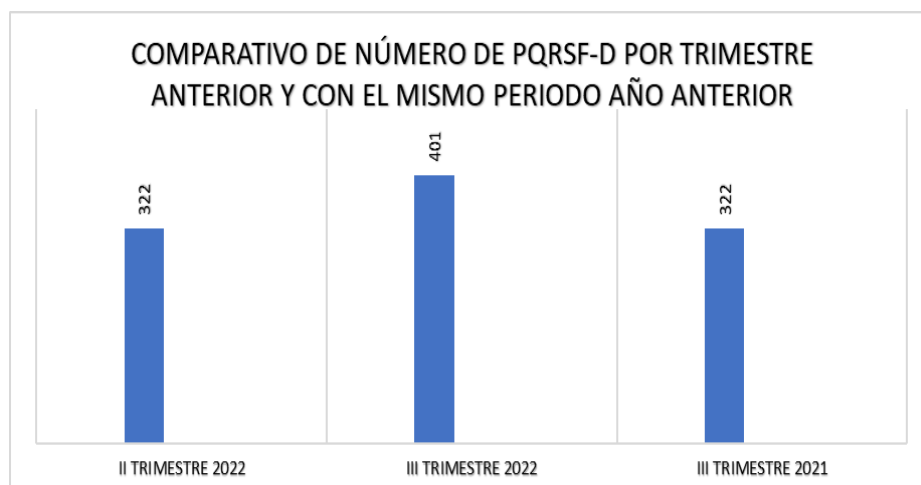
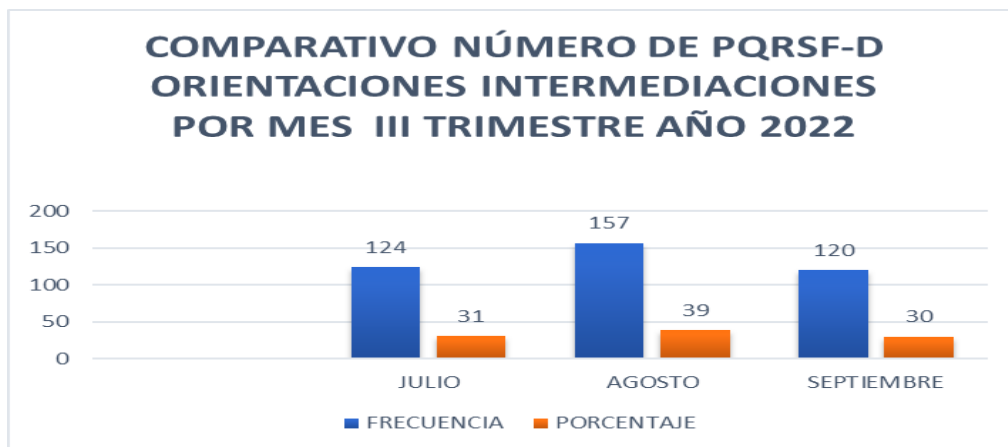
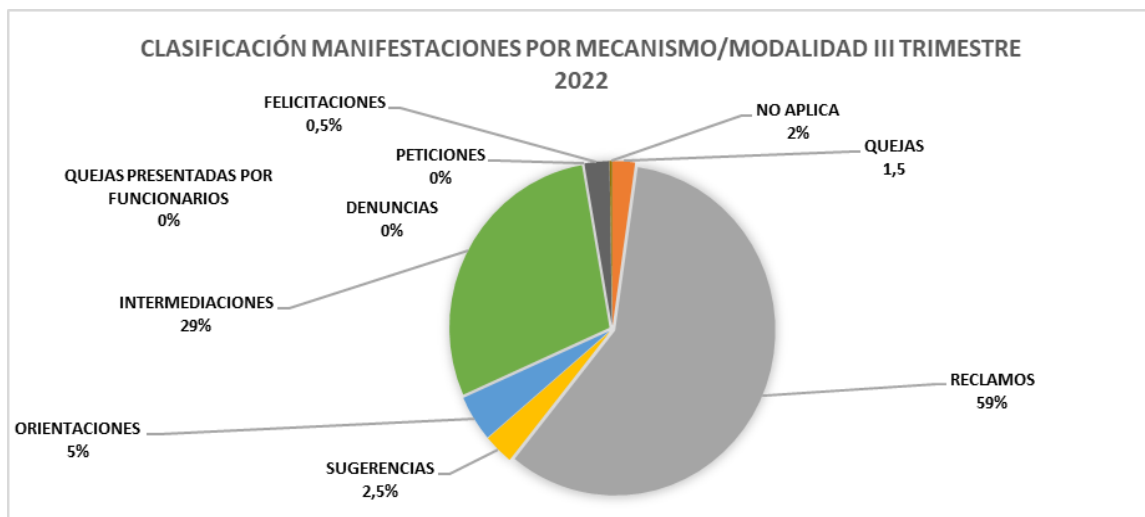
Fuente: Registro diario de atención SIAU III TRIMESTRE 2022

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRSD-F III TRIMESTRE 2022

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F III TRIMESTRE 2022

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	9	2
RECLAMOS*	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	233	58
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	12	3
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	18	4.5
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	115	29
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	10	2.5
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	4	1
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		401	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU III TRIMESTRE 2022 *incluidas las clasificadas riesgo de vida



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS III TRIMESTRE 2022

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES III TRIMESTRE 2022

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	2	45	0	2	1	35	0	0	0	85	21
COOSALUD	1	20	0	0	0	17	1	0	0	39	10
NO IDENTIFICA	1	1	0	2	2	2	5	0	0	13	3
FAMISANAR	0	3	0	0	0	1	1	2	0	7	2
SANITAS	2	46	0	3	5	23	1	0	0	80	20
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
NUEVA EPS	3	118	0	5	10	36	2	2	0	176	44
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	233	0	12	18	115	10	4	0	401	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU III TRIEMSTRE 2022

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	51	0	7	4	0	0	0	0	62	16
CONSULTA EXTERNA	2	1	0	1	0	0	3	0	0	7	2
ODONTOLOGÍA	3	1	0	0	1	0	1	0	0	6	1,5
FARMACIA	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0,5
P Y P	1	2	0	0	1	0	1	0	0	5	1
URGENCIAS	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3	1
FACTURACION	2	174	0	0	1	0	0	0	0	177	44
LABORATORIO	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3	1
ENFERMERIA	0	0	0	1	0	0	5	0	0	6	1,5
VIGILANCIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	9	115	0	0	0	124	31
NO APLICA	0	0	0	0	1	0	0	4	0	5	1
TOTAL	9	233	0	12	18	115	10	4	0	401	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU III TRIMESTRE 2022

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	6	30	0	4	3	4	13	0	0	60	15
CARDALES	0	25	0	1	3	0	15	0	0	44	11
CASTILLO	0	35	0	3	2	1	12	0	0	53	13
CDV	1	27	0	2	1	1	13	0	0	45	11
CENTRO	0	15	0	0	1	0	2	0	0	18	4,5
DANUBIO	2	65	0	0	1	0	30	0	0	98	24
FLORESTA	0	32	0	0	0	0	13	0	0	45	11
LLANITO	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0,5

FARMACIA	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0,5
SEDE ADMINISTRATIVA	0	3	0	0	0	9	15	0	0	27	7
FORTUNA	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0,5
NO APLICA	0	0	0	0	0	1	0	4	0	5	1
TOTAL	9	233	0	10	12	18	115	4	0	401	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU III TRIMESTRE 2022

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	61	1	1	8	31	0	3	0	105	26
DE 1 A 5 DIAS	4	165	5	9	6	79	0	1	0	269	67
DE 6 A 10 DIAS	3	3	5	0	2	3	0	0	0	16	4
DE 11 A 15 DIAS	2	4	1	0	2	2	0	0	0	11	3
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	233	12	10	18	115	0	4	0	401	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD - INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	META	TRIMESTRE ANTERIOR (II TRIMESTRE 2022)	TRIMESTRE ACTUAL (III TRIMESTRE 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- III TRIMESTRE 2021
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD	MENOS DE 15 DÍAS	1,5 DIA PROMEDIO	1,7 DIA PROMEDIO	DIA
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		188	242	90
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia es al aumento del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al trimestre inmediatamente anterior y al aumento con mismo periodo del año anterior. En lo referente al promedio de tiempo de respuesta se evidencia cumplimiento en días de resolución de las PQRD y en el porcentaje de respuesta a las mismas, según lo establecido por la normatividad vigente.

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, III TRIMESTRE 2022
Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias III TRIMESTRE 2022

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
175 RECLAMOS	CAMPIN 26 CARDALES 19 CASTILLO 26 CDV 21 CENTRO 7 DANUBIO 48 FLORESTA 28 / ASMET 30 COOSALUD 16 NUEVA EPS 99 SANITAS 28 FAMISANAR 2	FACTURACION	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS DE ASIGNACIÓN DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 66 PRESENCIAL 53 TELEFONICA 39 BUZON 15 ESCRITO 2	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	1,4 DIA PROMEDIO
42 RECLAMOS	CARDALES 6 CASTILLO 6 DANUBIO 16 FLORESTA 4 CDV 7 CAMPIN 2 CENTRO 1 / ASMET 11 NUEVA EPS 13 SANITAS 17 COOSALUD 1	ADMINISTRATIVA / SERVICIOS AMBULATORIOS	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 40 PRESENCIAL 1 TELEFÓNICO 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	1.5 DIA PROMEDIO
5 QUEJA	DANUBIO 1 CAMPIN 3 CDV 1 /SANITAS 2 ASMETSALUD 1 NUEVA EPS 2	PYP TOMA DE CITOLOGIA/AUXILIAR ODONTOLOGIA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD (SEGÚN EL USUARIO ACTITUD GROSERA DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA DESTACA LA FALTA DE CALIDEZ Y HUMANIZACION EN EL SERVICIO DE CITOLOGIAS DANUBIO Y EN EL AREA DE ODONTOLOGIA CAMPIN) ACTITUD GROSERA DEL MEDICO DESTACA LA FALTA DE CALIDEZ Y HUMANIZACION EN EL SERVICIO Y EN EL AREA DE FACTURACION FALTA DE BUEN TRATO E INFORMACION)	BUZON 2 PRESENCIAL 2 BUZON 1	SE SOCIALIZA CON LA COORDINADORA DE PYP Y ODONTOLOGIA. JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, LIDER FACTURACION RESPECTIVAMENTE PARA LA TOMA DE MEDIDAS CORRECTIVAS Y GARANTIZAR EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	4 DIAS
3 QUEJAS 4 RECLAMOS	CAMPIN 4 CASTILLO 2 FARMACIA 1/ASMET 3 SANITAS 1 COOSALUD 2 NUEVA EPS 1	ODONTOLOGIA/CONSULTA EXTERNA/FARMACIA PYP	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (LOS USUARIOS REFIEREN INCONFORMIDAD CON LOS SERVICIOS Y ATENCION BRINDADA POR LA ODONTOLOGA, SOLICITAN UNA SEGUNDA OPINION Y ATENCIÓN), PROFESIONAL	BUZON 4 CORREO 2 PRESENCIAL 1	SE REPORTA OPORTUNAMENTE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD Y COORDINADOR ODONTOLOGIA PARA GARANTIZAR UNA ATENCION DE CALIDAD, REPORTE A JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS Y SE REALIZA CAMBIO DE FORMULA CON DILIGENCIAMIENTO DE	6 DIAS PROMEDIO

			ODONTOLOGIA NO DIO BUENA INFORMACION SOBRE EL TRATAMIENTO, NO SE AUTORIZA FORMULA POR EPS POR REMISION DE PROFESIONAL CONSULTA EXTERNA LETRA POCO LEGIBLE, USUARIA RECLAMA FALTA DE CONFIDENCIALIDAD AL DAR INFORMACION EN EL SERVICIO DE FARMACIA, REPORTE MAL DILIGENCIAMIENTO FORMULA POR ENFERMERIA, MEDICO DE CONSULTA EXTERNA NO FUE RESOLUTIVO A LA SOLICITUD DE EXPEDIR ORDENES EN FORMA INDIVIDUAL		ACUERDO A LOS PROTOCOLOS, REPORTE A REGENTE DE FARMACIA PARA RETROALIMENTACIÓN DE ASPECTOS DE CONFIDENCIALIDAD AL INFORMAR AL USUARIO, JEFE P Y P INFORMA QUE HUBO ERROR EN EL CARGUE EN PLATAFORMA POSTERIORMENTE SE CONFIRMA QUE LA USUARIA RECLAMA LA FORMULA A SATISFACCION SE REPORTA A SERVICIOS AMBULATORIOS Y USUARIA SE LE ASIGNA CITA CON OTRO PROFESIONAL PARA EXPEDICIÓN DE LAS ORDENES	
7 RECLAMOS	CENTRO 7 / NUEVA EPS 1 ASMET 2 COOSALUD 2 FAMISANAR 1 NO IDENTIFICA 1	P Y P VACUNA CION	ADMINISTRATIVO: AMPLIAR CAPCIDAD INSTALADA EN EL ÁREA DE VACUNACION. USUARIOS MANIFIESTAN RECLAMO POR NEGACION DEL SERVICIO DE VACUNACIÓN POR NO DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO	BUZON 7	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN AL JEFE RESPONSABLE DEL SERVICIO DE VACUNACION PARA GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2 DÍAS
1 RECLAMOS	CASTILLO 1 NUEVA EPS 1	ODONTO LOGÍA	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS ODONTOLÓGICAS / CAPACIDAD INSTALADA	TELEFONICA 1	SE REPORTA OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN AL AREA DE FACTURACIÓN Y COORDINACION DE ODONTOLOGÍA, SE ASIGNA CITA AL USUARIO	INMEDIATO
1 RECLAMO	DANUBIO 1 / ASMET 1	LABORA TORIO CLÍNICO / ADMINIS TRATIV O	ACCESO: NEGACION DEL SERVICIO POR CARENCIA DE CONTRATOS Y CONVENIOS: USUARIA EN ESTADO DE EMBARAZO NO SE REALIZAN LOS EXAMENES DE LABORATORIO POR NO ESTAR VIGENTE EL CONTRATO CON LABORATORIO EXTERNO	CORREO @ PAG WEB 1	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN AL PROFESIONAL RESPONSABLE DEL SERVICIO DE PYP Y LABORATORIO CLÍNICO PARA GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1 DÍAS
1 RECLAMO	CARDALES/ NUEVA EPS	CONSUL TA EXTERN A	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA, SEGÚN EL USUARIO LO ATENDIERON POSTERIOR A LA HORA ASIGNADA PARA LA CITA	BUZON 1	SE REPORTA AL JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN CON TRATO DIGNO DONDE EL CUMPLIMIENTO DE LOS HORARIOS SEA OPORTUNO	2 DIAS
1 QUEJA 1- 1 RECLAMO	DANUBIO/NUEVA EPS	URGENC IAS	OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ATENCION DE URGENCIAS: FUNCIONARIA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD INTERPONE LA SITUACION REFERIDA POR	CORREO 1	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS Y DARSALUD PARA REVISIÓN DE SITUACION Y APLICACIÓN DE CORRECTIVOS QUE	5.5 DIAS

			EL USUARIO POR DEMORA EN ATENCION DE URGENCIAS POR NO PRESENCIA DEL JEFE JOVEN INGRESA CON FUERTE MIGRAÑA Y SÓLO CUANDO ENTRA EN CRISIS ES ATENDIDO, USUARIO ATENDIDO DESPUÉS DE 4 HORAS		GARANTICEN LA OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO SE CONFIRMA LA ATENCION DEL USUARIO POR EL EQUIPO MEDICO	
1 RECLAMO	DANUBIO/SANITAS	VIGILANCIA	INFORMACION INADECUADA AL USUARIO: ASESORA SANITAS INTERPONE RECLAMO PORQUE SE DIRECCIONA ERRONEAMENTE A LA USUARIA PARA TOMA DE EXAMEN DE CITOLOGIA	CORREO 1	SE REMITE A JEFE DE P Y P QUIEN REvisa LA SITUACION Y CONTACTA A LA USUARIA QUIEN REFIERE QUE EL VIGILANTE LE INFORMÓ MAL AL RESPECTO Y SOLICITA QUE SE ASIGNE LA ATENCION EN UN CENTRO DE SALUD MÁS CERCANO. SE ORIENTA AL CENTRO DE SALUD CAMPIN DONDE LE ES REALIZADO EL EXAMEN	0

Aunque el promedio de respuesta de todas las PQRD del periodo, globalmente cumple con el tiempo de respuesta, es importante destacar que algunas en forma individual, no cumplen con el indicador si se tiene en cuenta que afectan el atributo de oportunidad (demora en la OPORTUNIDAD servicio de urgencias, accesibilidad al servicio) 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 III TRIMESTRE 2022

Tabla 9. Causas Orientaciones III TRIMESTRE 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	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	ORIENTACION INFORMACION INADECUADA AL USUARIO	NO APLICA
2	0	12	1	2	1	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU Meses Julio-agosto. septiembre 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 III TRIMESTRE 2022

Tabla 10. Causas intermediaciones III TRIMESTRE 2022

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS
107	6	2

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

Se evidencia que el total de intermediaciones corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas que son también la causante de mayores reclamos en el III TRIMESTRE 2022.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB III TRIMESTRE 2022

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
4

2. MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) III TRIMESTRE 2022

TABLA 11. MECANISMOS PASS III TRIMESTRE 2022

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1.Programación de la reunión mensual 2.Remisión de informes de gestión, participación social Y encuestas de satisfacción de los meses de julio, agosto y septiembre de 2022 3. Realización de reuniones meses julio, agosto y septiembre 4. Realización de capacitación sobre uso de tecnologías de información y promoción y mantenimiento de la salud mes de septiembre	Plan detallado de trabajo -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios. -Actas reuniones asociación de usuarios y actas de asistencia -Constancia de invitación a correos electrónicos de miembros de la asociación de usuarios/ evidencias fotográficas	Información socializada	No asistencia de todos los integrantes
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 y la presencia del representante de los usuarios, se da informe PQRD de cada mes y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta de cada comité ética Hospitalaria 2022 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mensual III trimestre 2022	Información socializada	NO Asistencia de todos los integrantes

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes III Trimestre 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 según plan de capacitación	400 usuarios en centro de salud FLORESTA (4), CAMPIN (1), LLANITO (1), FORTUNA (1), FARMACIA (1) CDV (3), CARDALES (1), CENTRO (2), DANUBIO (3) CASTILLO (2). 47 SERVIDORES PUBLICOS FACTURACION, URGENCIAS Y LABORATORIO.	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	447/447*100 400 Usuarios capacitados y 47 funcionarios capacitados en el III Trimestre	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones a usuarios y funcionarios	19 capacitación para los usuarios 3 capacitaciones a los servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	22/22*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%	1304/1430*100	91%
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	180 usuarios en centro de salud CAMPIN (1), CASTILLO (1) DANUBIO (1), CARDALES (1), FLORESTA (1), CDV (1), LLANITO, (1),CENTRO (1), FORTUNA (1) (9 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	180/180*100 180 Usuarios capacitados 9/9*100 9 capacitaciones	100%
Divulgación a los servidores públicos, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	68 SERVIDORES PUBLICOS FLORESTA (1), DANUBIO (1), CDV(1), CASTILLO (1), CAMPIN (1), CARDALES (1),	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	68/68*100 68 servidores públicos capacitados	100%

SIAU trato Digno y Humanización de los servicios		FORTUNA (1), LLANITO (1), CENTRO (1) 9 CAPACITACIONES)				9/9*100 11 capacitaciones	
--	--	---	--	--	--	---------------------------------	--

4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el III trimestre de 2022 se realizaron 203 aperturas de buzones y se hallaron 57 anotaciones o sugerencias a las cuales se les dio trámite con cada líder de proceso.

CENTRO DE SALUD	No. DE APERTURAS MES	No. DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	ACCION REALIZADA	No. De BUZONES INSTALADOS
CASTILLO EXTERNA	18	5	1 SUGERENCIA QUE APLICA AL SERVICIO DE URGENCIAS SOLICITUD DE QUE SE MANEJE LA PRUDENCIA Y LA CONFIDENCIALIDAD AL SOLICITAR INFORMACION SOBRE EL PROBLEMA DE SALUD	SE SOCIALIZA CON LA JEFE CINDY DIAZ Y PERSONAL DE TURNO DEL SERVICIO DE URGENCIAS Y SE REMITE A JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y OPERADOR DE SERVICIOS DE SALUD PARA LO PERTINENTE	1
			1 FELICITACION A FUNCIONARIA MARIN POR SU SERVICIO	SE SOCIALIZA CON LA SUBDIRECCION CIENTIFICA Y JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LO PERTINENTE	
			3 RECLAMOS: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS TELEFÓNICAS	SE REMITE LA INCONFORMIDAD A FACTURACIÓN Y SE ASIGNA CITA A LOS USUARIOS	
CASTILLO URGENCIAS	17	3	2 FELICITACIONES A AUXILIAR DE ENFERMERIA DRINIS POR SU BUENA ATENCION	SE REMITE A OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD Y JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LO PERTINENTE	1
			1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	SE REMITE A OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD Y JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	
DANUBIO EXTERNA	18	1	1 SUGERENCIA SOBRE ATENCION CONTINUADA DEL MISMO PROFESIONAL Y NO CON OTRO DIFERENTE	SE INFORMA A LA USUARIA QUE TIENE EL DERECHO DE SOLICITAR LA ATENCION CON EL PROFESIONAL DE SU PREFERENCIA SIEMPRE QUE LA OFERTA INSTITUCIONAL LO PERMITA ADEMÁS SE LE DESTACA QUE EN TODO CASO HAY UNA HISTORIA CLINICA QUE PERMITE AL PROFESIONAL RESPONSABLE HACER EL SEGUIMIENTO RESPECTIVO SE REMITE A SUBCIENTIFICA Y JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	1
DANUBIO URGENCIAS	18	1	1 RECLAMO: FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	SE REMITE A SUBCIENTIFICA-JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS Y OPERADOR DARSALUD QUIENES REVISAN LA SITUACION PARA LAS ACCIONES PERTINENTES. SE NOTIFICA A LA ACUDIENTE DEL USUARIO DE ÉSTAS Y SE ASIGNA CITA PRIORITARIA AL USUARIO PARA CONTINUIDAD DEL TRATAMIENTO	1
CAMPIN	19	20	3 QUEJAS (2 REFERIDAS A NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN DE LA DOCTORA AURA JIMENEZ, SOLICITUD DE ASIGNAR OTRO PROFESIONA; Y 1 REFERIDA A TRATO INADECUADO DE LA AUXILIAR DE ODONTOLOGÍA)	SE SOCIALIZA CON LA JEFE INGRID NAVARRO Y SE REMITE AL DOCTOR FORNEY LOZADA RESPONSABLE DE ODONTOLOGÍA Y OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD PARA LAS ACCIONES PERTINENTES	

			<p>2 RECLAMOS POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICA POR DIFICULTAD LINEAS TELEFÓNICAS</p> <p>2 SUGERENCIAS (MEJORAMIENTO DEL SISTEMA Y SOLICITUD DE MEJORAMIENTO DE LA VENTILACIÓN)</p> <p>3 SOLICITUDES ORIENTACION INFORMACION(REFERIDAS AL SERVICIO DE VACUNACIÓN, ODONTOLOGÍA Y FACTURACION)</p> <p>4 FELICITACIONES(REFERIDAS A LA JEFE DE ENFERMERÍA, AUXILIAR DE ENFERMERÍA, AUXILIAR ODONTOLOGÍA Y EQUIPO DE TRABAJO EN GENERAL)</p> <p>1 RECLAMO POR INSATISFACCIÓN CON LA ATENCION EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA</p> <p>1 QUEJA POR ACTITUD INADECUADA DE LA FACTURADORA</p> <p>2 RECLAMOS: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS</p> <p>1 RECLAMO: INFORMACION INADECUADA AL USUARIO EN SERVICIO DE VACUNACION</p> <p>1 SUGERENCIA : (CAPACIDAD INSTALADA)DISPONER DE PUNTO DE FARMACIA</p>	<p>SE REMITE A LIDER DEL PROCESO DE FACTURACION SE CONFIRMA ASIGNACION DE CITAS A LAS USUARIAS</p> <p>SE REMITE AL LIDER DEL PROCESO INVOLUCRADO PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE REMITE A LOS JEFES DE PROCESOS Y OPERADORES DE SERVICIOS PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE REMITE A LOS JEFES DE PROCESOS Y OPERADORES DE SERVICIOS PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE ASIGNA CITA AL USUARIO CON OTRO ODONTOLOGO PARA SEGUNDA OPINION SE CONFIRMA CON FAMILIAR DEL MENOR ATENCIÓN RECIBIDA A SATISFACCION</p> <p>SE REMITE A LIDER DE FACTURACION QUIEN SE COMPROMETE A REALIZAR LAS INDAGACIONES Y ACCIONES QUE GARANTICEN CALIDEZ Y HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS</p> <p>SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNAN CITA A LOS USUARIOS PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE REMITE A LIDER DE P Y P Y VACUNACION PARA RETROALIMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN AL USUARIO Y SE ORIENTA A LA USUARIA A SOLICITAR EL SERVICIO EN CUALQUIER CENTRO DE SALUD</p> <p>SE REMITE A SUBCIENTIFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS Y SE LE INFORMA A LA USUARIA QUE POR NORMATIVIDAD DE HABILITACION NO ES VIABLE IMPLEMENTAR PUNTO DE FARMACIA EN ESTE CENTRO DE SALUD</p>	
FLORESTA	18	1	<p>1 RECLAMO: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS</p>	<p>SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNAN CITA A LOS USUARIOS PARA LO PERTINENTE</p>	1
CARDALES	18	6	<p>1 SUGERENCIA (MEJORAMIENTO DEN LA PUNTUALIDAD DE AUXILIAR DE LABORATORIO</p> <p>1 FELICITACION AL DR RIGOBERTO RANGEL</p> <p>1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICA</p>	<p>SE REMITE A LOS JEFES DE PROCESOS INVOLUCRADOS PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE REMITE A LOS JEFES DE PROCESOS INVOLUCRADOS PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE REMITE A FACTURACION Y SE CONFIRMA ASIGNACION DE CITA AL USUARIO EL DIA 2 DE AGOSTO DE 2022 A LAS 4 PM DR RIGOBERTO RANGEL</p>	1

			<p>DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS</p> <p>1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA CITA MEDICA</p> <p>2 SUGERENCIAS REFERIDAS A SOLICITUD DE IMPLEMENTAR NUEVAMENTE EL SERVICIO DE FARMACIA</p>	<p>SE REMITE A FACTURACION Y SE CONFIRMA QUE AL USUARIO SE LE ASIGNA NUEVA CITA EN EL CENTRO DE SALUD EL DIA 29 DE AGOSTO DE 2022 A LAS 2:20 PM CON LA DOCTORA MARIA VICTORIA TURIZO(TANTO MEDICA COMO p y p) SE REMITE LA OBSERVACION A SUBCIENTIFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LAS ACCIONES DE MEJORA PERTINENTES</p> <p>SE REMITE A SUBDIRECCION CIENTIFICA , JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS Y REGENTE FARMACIA. REFIEREN QUE POR CUMPLIMIENTO DE PLAN DE MEJORAMIENTO EL PUNTO DE FARMACIA EN EL CENTRO DE SALUD NO CUMPLE CON LAS CONIDICIONES DE HABILITACION QUE ESTIPULA LA NORMA</p>	
CDV	18	7	1 FELICITACION REFERIDA A LA AUXILIAR DE ENFERMERIA GISELL PEÑALOZA Y DOCTORA AURA OSPINO POR SU BUENA ATENCION	SE REMITE A OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD,SERVICIOS AMBULATOROS Y COORDINACION DE ENFERMERIA PARA LO PERTINENTE	1
			1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICA DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS	SE REMITE A FACTURACION Y SE CONFIRMA ASIGNACION DE CITA AL USUARIO EL DIA 3 DE AGOSTO DE 2022 A LAS 9 Y 40 AM DR RIGOBERTO RANGEL	
			1 SUGERENCIA: GARANTIZAR RESPUESTA A SOLICITUDES DE CITAS TELEFÓNICAS	SE REMITE A LIDER DE FACTURACION Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LO PERTINENTE	
			2 RECLAMOS: OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNAN CITA A LOS USUARIOS PARA LO PERTINENTE	
			1 QUEJA POR MALTRATO DE FUNCIONARIOS A USUARIOS DE SALUD EN FACTURACION	SE REMITE A LIDER DE FACTURACION PARA RETROALIMENTACION DEL BUEN TRATO EN EL PROCESO DE ATENCION	
1 FELICITACION PERSONAL VACUNACION Y AUXILIAR ENFERMERIA	SE SOCIALIZA CON JEFE DE P Y P Y OPERADOR DARSALUD PARA LO PERTINENTE				
FARMACIA	18	2	<p>1 SUGERENCIA ENTREGA COMPLETA DE MEDICAMENTOS</p> <p>1 RECLAMO POR INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADOS (FALTA DE CONFIDENCIALIDAD EN LA INFORMACION</p>	<p>SE SOCIALIZA CON REGENTE Y SE SOCIALIZA CON SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS SE LLAMO A LA USUARIA EN REPETIDAS OCASIONES PERO NO SE PUDO CONTACTAR</p> <p>SE SOCIALIZA CON REGENTE PARA RETROALIMENTACIÓN AL PERSONAL DE APOYO EN ESTE ASPECTO DE LA ATENCIÓN</p>	1

CENTRO	10	11	<p>7 RECLAMOS POR LA FALTA DE ACCESIBILIDAD AL SERVICIO DE VACUNACION POR NO DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO</p> <p>2 RECLAMOS POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICA DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS</p> <p>1 SUGERENCIA PARA AUMENTAR RECURSO HUMANO (AUXILIAR DE LABORATORIO)</p> <p>1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD ASIGNACION CITA MEDICA</p>	<p>SE REMITE A COORDINADOR ENFERMERIA Y LIDER DE VACUNACION PARA LAS ACCIONES PERTINENTES</p> <p>SE REMITE A FACTURACION Y SE CONFIRMA ASIGNACION DE CITAS A LOS USUARIOS PARA EL DIA 16 DE AGOSTO DE 2022 A LAS 2 Y 20 PM Y PARA EL DIA 29 DE AGOSTO DE 2022 9 Y 40 AM DRA MARIA PAULA SGUERRA</p> <p>SE REMITE A JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBCIENTIFICA PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNAN CITA A LOS USUARIOS PARA LO PERTINENTE</p>	1
LLANITO	7	0	NA	NA	1
FORTUNA	11	0	NA	NA	1
SEDE ADMINISTRATIVA	13	0	NA	NA	1
TOTAL	203	57			13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU III Trimestre 2022