

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – SEPTIEMBRE 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) SEPTIEMBRE 2022

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F SEPTIEMBRE 2022

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F SEPTIEMBRE 2022

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033	22	18
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	10	8
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	71	59
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	17	14
TOTAL USUARIOS		120	100

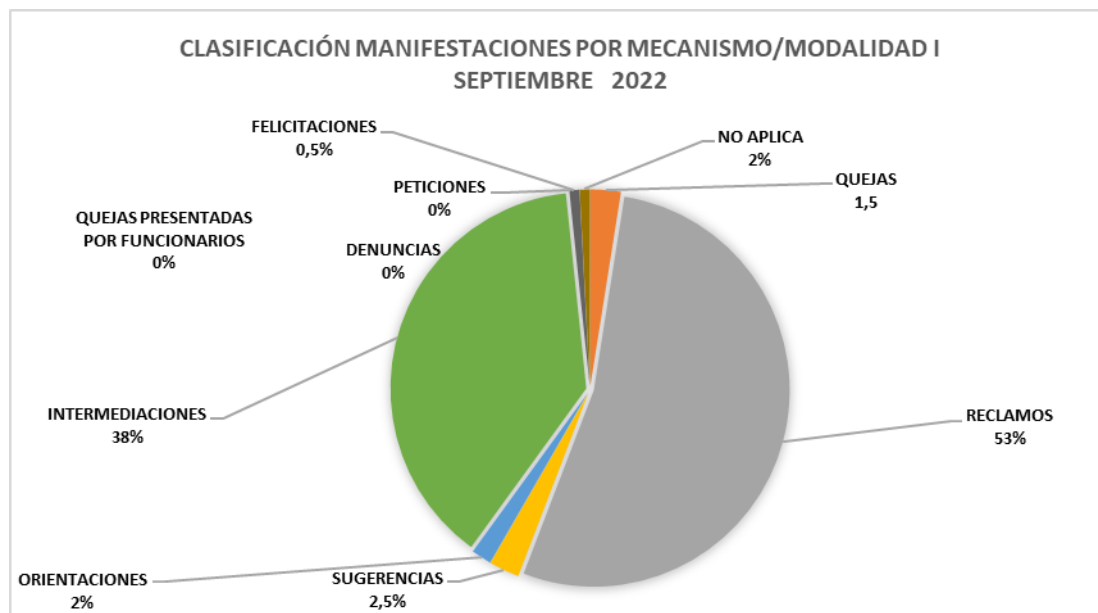
Fuente: Registro diario de atención SIAU SEPTIEMBRE 2022

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F SEPTIEMBRE 2022

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F SEPTIEMBRE 2022

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	3	2.5
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	64	53
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	3	2.5
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	2	2
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	46	38
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	1
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	0	0
PETICIÓN	Derecho de toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes información y o consulta, de interés general o particular	0	0
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	1	1
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		120	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU SEPTIEMBRE 2022



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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	13	0	0	0	18	0	0	0	31	26
COOSALUD	1	6	0	0	0	2	0	0	0	9	7
NO IDENTIFICA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
FAMISANAR	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	2
SANTAS	1	15	0	0	2	14	1	0	0	33	27
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	1	29	0	2	0	12	0	0	0	44	37
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	3	64	0	3	2	46	1	1	0	120	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU SEPTIEMBRE 2022

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	13	0	3	0	0	0	0	0	16	13
CONSULTA EXTERNA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
P Y P	0	2	0	0	0	0	1	0	0	3	2
URGENCIAS	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2
FACTURACION	1	46	0	0	0	0	0	0	0	47	39
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	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	2	46	0	0	0	48	40
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
TOTAL	3	64	0	3	2	46	1	1	0	120	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU SEPTIEMBRE 2022

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	1	10	0	0	1	0	7	0	0	19	16
CARDALES	0	4	0	0	0	0	6	0	0	10	8
CASTILLO	0	15	0	0	0	0	5	0	0	20	17
CDV	1	12	0	1	1	1	5	0	0	21	18
CENTRO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
DANUBIO	1	13	0	0	0	0	14	0	0	28	23
FLORESTA	0	7	0	0	0	0	5	0	0	12	10
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	2
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	1	4	0	0	5	4
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
TOTAL	3	64	0	1	3	2	46	1	0	120	100

Fuente: Formato registro diario de atención SEPTIEMBRE 2022

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	18	1	0	0	8	0	1	0	28	23
DE 1 A 5 DIAS	2	44	2	1	2	37	0	0	0	88	73
DE 6 A 10 DIAS	1	2	0	0	0	1	0	0	0	4	3
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	3	64	3	1	2	46	0	1	0	120	100

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (AGOSTO 2022)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- SEPTIEMBRE 2021
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	1.5 DIAS	1.6 DÍAS	1 DIA
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		105	67	26
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 hacia el aumento, en este mes se observa la tendencia a las causas que afectaron el mes inmediatamente anterior como 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, SEPTIEMBRE 2022

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
48 RECLAMOS	CASTILLO 12 CDV 11 CAMPIN 9 DANUBIO 8 FLORESTA 5 CENTRO 2 CARDALES 1 / NUEVA EPS 22 ASMET 11 SANITAS 8 COOSALUD 6 FAMISANAR 1	FACTURACION	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS	CORREO @ PAG WEB 17 TELEFONICO 12 PRESENCIAL 9 BUZON 9 ESCRITO 1	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	1.3 DIA PROMEDIO
12 RECLAMOS	DANUBIO 4 CARDALES 3 CASTILLO 2 FLORESTA 2 CDV 1 / SANITAS 6 NUEVA EPS 4 ASMETSALUD 2	ADMINISTRATIVA / SERVICIOS AMBULATORIOS SUBCIEN TIFICA	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 12	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

1 RECLAMO	FARMACIA / NUEVA EPS	FARMACIA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS, SEGÚN LA USUARIA NO HUBO CONFIDENCIALIDAD EN LA INFORMACION SUGIERE GARANTIZAR LA PRIVACIDAD AL SUMINISTRAR LA INFORMACION	BUZON 1	SE REPORTÓ A LA REGENTE DE FARMACIA Y AUXILIARES DE APOYO Y SE RETROALIMENTÓ EL DERECHO DEL USUARIO A LA CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD	4 DIAS
1 RECLAMO	CASTILLO / ASMET	P Y P	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS SEGÚN LA USUARIA HUBO MAL DILIGENCIAMIENTO DE LA FORMULA POR ENFERMERIA (CASO DE DESNUTRICION)	CORREO @ PAG WEB 1	SE REPORTA AL JEFE DE P Y P QUIEN CONFIRMA QUE HUBO UN ERROR AL CARGAR EN LA PLATAFORMA DE MIPRES FINALMENTE SE ESTABLECE QUE LA USUARIA PUEDE RECLAMAR EL MEDICAMENTO SE CONFIRMA CON LA MADRE DE LA USUARIA LA ENTREGA EFECTIVA DEL MEDICAMENTO	7 DIAS
1 QUEJA	CAMPIN/ COOSALUD	CONSULTA EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS MADRE DE MENOR REFIERE QUE AL SOLICITAR EL CAMBIO DE ORDENES EN FORMA INDIVIDUAL POR REQUERIMIENTO DE LA EPS EL MEDICO NO FUE RESOLUTIVO Y NO TUVO LA ACTITUD ADECUADA	PRESENCIAL 1	SE REPORTA AL JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBDIRECCION CIENTIFICA Y LA USUARIA SE ASIGNA NUEVAMENTE CITA CON OTRO PROFESIONAL QUIEN LE GENERA LAS ORDENES DE ACUERDO AL REQUERIMIENTO	5 DIAS
1 QUEJA	CDV/SANITAS	FACTURACION	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD: REFIERE ACTITUD INADECUADA DEL PERSONAL DE FACTURACION	BUZON 1	SE SOCIALIZA CON LA LIDER DEL PROCESO DE FACTURACION QUIEN SE COMPROMETE A REVISAR LA SITUACIÓN Y EFECTUAR LOS LLAMADOS DE ATENCIÓN QUE GARANTICEN EL TRATO HUMANIZADO AL USUARIO	1 DIA
1 QUEJA	DANUBIO/NUEVA EPS	URGENCIAS	OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ATENCION DE URGENCIAS: FUNCIONARIA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD INTERPONE LA SITUACION REFERIDA POR 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	CORREO 1	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS Y DARSALUD PARA REVISIÓN DE SITUACION Y APLICACIÓN DE CORRECTIVOS QUE GARANTICEN LA OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO SE CONFIRMA LA ATENCION DEL USUARIO POR EL EQUIPO MEDICO	10 DIAS
1 RECLAMO	DANUBIO/NUEVA EPS	URGENCIAS	OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ATENCION DE URGENCIAS: REFIERE QUE INGRESA CON FUERTE DOLOR ABDOMINAL Y LA ATENCIÓN SE DIO A CUATRO HORAS	BUZÓN 1	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS Y DARSALUD PARA REVISIÓN DE LA SITUACION Y TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS SE ASIGNA CITA PRIORITARIA AL USUARIA CON LA DOCTORA VIVIAN ROMERO POR CONSULTA EXTERNA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO	1 DIA

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(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 Septiembre se recibió una (1) felicitación: para el servicio de auxiliar de vacunación y auxiliar enfermería en el centro de salud Cdv

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 SEPTIEMBRE 2022

Tabla 9. Causas Orientaciones Septiembre 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	2	0	0	0	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU 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 ESEB Septiembre 2022

Tabla 10. Causas intermediaciones septiembre 2022

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLINICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS
42	2	2

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU Septiembre 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 (42) 91% 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 (14 Solicitudes),CAMPIN (7 solicitudes), CARDALES (6 Solicitudes), CASTILLO (5 solicitudes), CDV (5 solicitudes), FLORESTA (5 solicitudes), SEDE ADMINISTRATIVA (4 solicitudes).

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB septiembre 2022

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

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU Septiembre 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) SEPTIEMBRE 2022
TABLA 11. MECANISMOS PPSS SEPTIEMBRE 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 AGOSTO 2022 3. Capacitación sobre Uso de tecnologías de la información y Promoción y mantenimiento de la salud 4.Canalización de reunión con la Responsable del PIC y profesionales de las actividades para ampliar información de las mismas	-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 AGOSTO de 2022 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 9/2022 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mes de Septiembre 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 septiembre 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, Cardales, Danubio, Centro, Floresta. 7 SERVIDORES PUBLICOS en área de laboratorio	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	147/147*100 140 Usuarios capacitados 7 servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	7 capacitación para los usuarios 1 capacitación 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%	421/460*100	92%
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 llanito, Centro y Fortuna (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	18 SERVIDORES PUBLICOS Llanito, Fortuna y Centro (3 Capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	18/18*100 18 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 SEPTIEMBRE 2022

CENTRO DE SALUD	No. DE APERTURAS MES	No. DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	ACCION REALIZADA	No. De BUZONES INSTALADOS
CASTILLO EXTERNA	7	3	3 RECLAMOS: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS TELEFÓNICAS	SE REMITE LA INCONFORMIDAD A FACTURACIÓN Y SE ASIGNA CITA A LOS USUARIOS	1
CASTILLO URGENCIAS	7	0	NA	NA	1
DANUBIO EXTERNA	7	0	NA	NA	1
DANUBIO URGENCIAS	7	1	1 RECLAMO: FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	SE REMITE A SUBCIENFICA-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	7	4	<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 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>	1
FLORESTA	7	1	1 RECLAMO: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNAN CITA A LOS USUARIOS PARA LO PERTINENTE	1
CARDALES	7	0	NA	NA	1
CDV	7	5	<p>1 SUGERENCIA: GARANTIZAR RESPUESTA A SOLICITUDES DE CITAS TELEFÓNICAS</p> <p>2 RECLAMOS: OPORTUNIDAD DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS</p> <p>1 QUEJA POR MALTRATO DE FUNCIONARIOS A USUARIOS DE SALUD EN FACTURACION</p> <p>1 FELICITACION PERSONAL VACUNACION Y AUXILIAR ENFERMERIA</p>	<p>SE REMITE A LIDER DE FACTURACION Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNAN CITA A LOS USUARIOS PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE REMITE A LIDER DE FACTURACION PARA RETROALIMENTACION DEL BUEN TRATO EN EL PROCESO DE ATENCION</p> <p>SE SOCIALIZA CON JEFE DE P Y P Y OPERADOR DARSALUD PARA LO PERTINENTE</p>	1

FARMACIA	7	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	4	1	1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD ASIGNACION CITA MEDICA	SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNAN CITA A LOS USUARIOS PARA LO PERTINENTE	1
LLANITO	2	0	NA	NA	1
FORTUNA	4	0	NA	NA	1
SEDE ADMINISTRATIVA	4	0	NA	NA	1
TOTAL	77	17			13