

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

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F AGOSTO 2022

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F AGOSTO 2022

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033	25	16
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	38	24
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	1	1
Virtual	Correo electrónico: <a href="mailto:Siau@esebarrancabermeja.gov.co">Siau@esebarrancabermeja.gov.co</a> página web: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a>	80	51
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	13	8
TOTAL USUARIOS		157	100

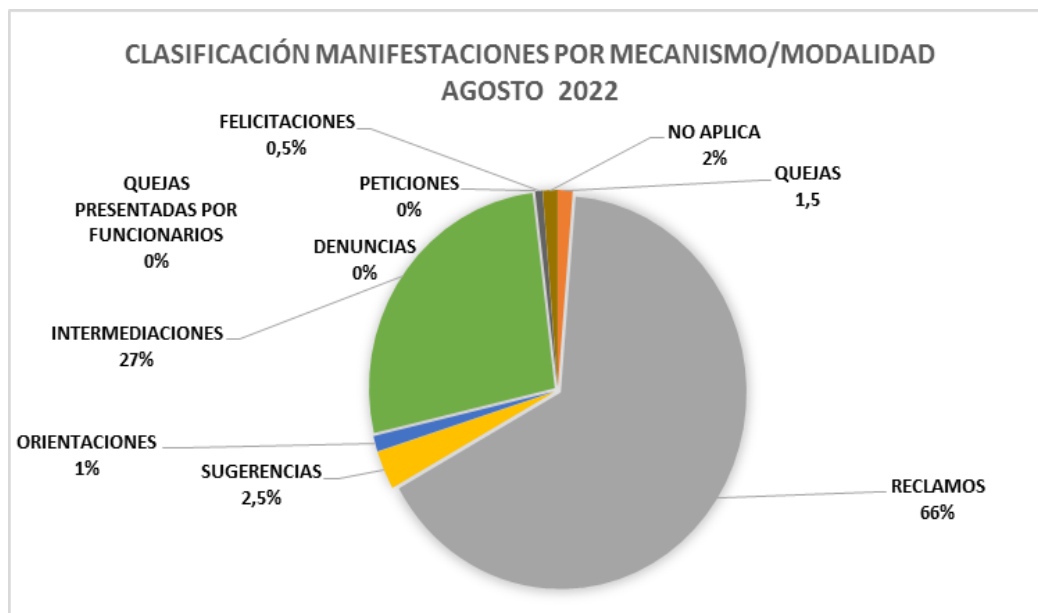
Fuente: Registro diario de atención SIAU AGOSTO 2022

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F AGOSTO 2022

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F AGOSTO 2022

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	2	1.5
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	103	66
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	5	2.5
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	2	1
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	42	27
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	0.5
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	0	0
PETICIÓN	Derecho de toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes información y o consulta, de interés general o particular	0	0
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	2	2
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		157	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU AGOSTO 2022



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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	1	18	0	1	0	13	0	0	0	33	21
COOSALUD	0	6	0	0	0	7	0	0	0	13	8
NO IDENTIFICA	0	0	0	1	0	1	1	0	0	3	2
FAMISANAR	0	1	0	0	0	1	0	1	0	3	2
SANITAS	0	18	0	1	0	6	0	0	0	25	16
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	1	60	0	2	2	14	0	1	0	80	51
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
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>103</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>157</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro diario de Atención SIAU AGOSTO 2022

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	11	0	2	1	0	0	0	0	14	9
CONSULTA EXTERNA	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3	2
ODONTOLOGÍA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P Y P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
FACTURACION	1	89	0	0	0	0	0	0	0	90	57
LABORATORIO	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	0	42	0	0	0	42	27
NO APLICA	0	0	0	0	1	0	0	2	0	3	2
TOTAL	2	103	0	5	2	42	1	2	0	157	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU AGOSTO 2022

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	2	9	0	0	0	1	5	0	0	17	11
CARDALES	0	17	0	0	2	0	4	0	0	23	15
CASTILLO	0	14	0	1	1	0	6	0	0	22	14
CDV	0	11	0	0	0	0	2	0	0	13	8
CENTRO	0	4	0	0	1	0	0	0	0	5	3
DANUBIO	0	27	0	0	1	0	11	0	0	39	25
FLORESTA	0	21	0	0	0	0	7	0	0	28	18
LLANITO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	4
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	1	0	2	0	3	2
TOTAL	2	103	0	1	5	2	42	2	0	157	100

Fuente: Formato registro diario de atención AGOSTO 2022

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	26	0	0	1	17	0	2	0	46	29
DE 1 A 5 DIAS	1	76	1	1	1	23	0	0	0	103	66
DE 6 A 10 DIAS	1	1	4	0	0	2	0	0	0	8	5
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
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>157</b>	<b>100</b>

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (JULIO 2022)	MES ACTUAL (AGOSTO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR-AGOSTO 2021
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	2 DÍAS	1.5 DÍAS	2 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		70	105	34
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 la tendencia es también hacia el aumento, en este mes se vio afectado significativamente por la falta de disponibilidad de agenda médica y dificultad en la comunicación con las líneas telefónicas. 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, AGOSTO 2022

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
89 RECLAMOS	DANUBIO 24 CENTRO 4 CASTILLO 11 CDV 9 FLORESTA 19 CAMPIN 8 CARDALES 14 / NUEVA EPS 56 COOSALUD 5 ASMET 13 SANITAS 14 FAMISANAR 1	FACTURACION	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS	TELEFONICO 12  CORREO @ PAG WEB 39  PRESENCIAL 33  BUZON 4  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	1.5 DIA PROMEDIO

10 RECLAMOS	CASTILLO 2 CARDALES 2 DANUBIO 2 FLORESTA 2 CDV 2 / ASMET 3 NUEVA EPS 3 SANITAS 4	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 10	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 DIA PROMEDIO
1 RECLAMO	DANUBIO 1 / ASMET 1	LABORAT ORIO CLÍNICO / ADMINIS TRATIVO	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	CAMPIN / COOSALUD	ODONTO LOGIA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS, SEGÚN EL USUARIO EL PROFESIONAL NO BRINDO UNA BUENA Y SUFICIENTE INFORMACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y TRATAMIENTO SUGERIDO	BUZON 1	SE REPORTÓ AL COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA QUIEN GARANTIZÓ UNA SEGUNDA ATENCIÓN CON OTRO PROFESIONAL PARA DAR MAYOR EXPLICACIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO	7 DIAS
1 RECLAMO	CASTILLO / ASMET	CONSUL TA EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS ( REMISIONES) SEGÚN LA EPS NO SE AUTORIZA LA CITA DE MEDICINA INTERNA POR REMISION EN LETRA POCO LEGIBLE	CORREO @ PAG WEB 1	SE REPORTA AL JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS QUIEN REALIZA LAS GESTIONES PARA CAMBIO DE REMISIÓN Y RETROALIMENTACIÓN EN EL MEDICO EL DILIGENCIAMIENTO CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDO	1 DIA
1 RECLAMO	CARDALES/ NUEVA EPS	CONSUL TA EXTERNA	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
2 QUEJA	CAMPIN 2 / ASMET 1 NUEVA EPS 1	MEDICO CONSUL TA EXTERNA / FACTURA CION	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD (SEGÚN EL USUARIO 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 1 PRESENCIAL 1	SE SOCIALIZA CON LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBCIENTIFICO COORDINADORA DE FACTURACIÓN RESPECTIVAMENTE PARA LA TOMA DE MEDIDAS CORRECTIVAS Y GARANTIZAR EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	5 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 Agosto se recibió una (1) felicitación: para el servicio de enfermera Audonina Marín por su buena atención

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 Agosto 2022

Tabla 9. Causas Orientaciones Agosto 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	0	1	0	1	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU AGOSTO 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 Agosto 2022

Tabla 10. Causas intermediaciones Agosto 2022

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS
39	3	0

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU Agosto 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 (39) 93% 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 (11 Solicitudes),CASTILLO (6 solicitudes) CARDALES (4 solicitudes), CAMPIN (4 solicitudes), FLORESTA (6 solicitudes).

### 1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB Agosto 2022

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
2

2 MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) AGOSTO 2022  
TABLA 11. MECANISMOS PPSS AGOSTO 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 JULIO 2022 3. Realización de la reunión mensual de la Asociación de Usuarios ver Acta reunión	-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 a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios	Información socializada	compromiso cumplido 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 JULIO de 2022 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 8/2022 pág. Web institucional <a href="http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/">http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/</a>	Acta de Reunión mes de Agosto 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 Agosto 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 Campin, Llanito, Fortuna, Farmacia, Floresta y CDV. 20 SERVIDORES PUBLICOS en el servicio de Urgencias	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	140/140*100 120 Usuarios capacitados 20 servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	6 capacitación para los usuarios 3 capacitaciones a los servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	9/9*100	100%
Indicador de aprendizaje del cliente interno	Medir el avance, después de la capacitación recibida, en el nivel de conocimiento previo del participante en los temas tratados en la misma	Evaluación realizada a un porcentaje representativo de los servidores participantes en la capacitación	Se determina con base en el análisis comparativo de los resultados de las evaluaciones de entrada y de salida que se deben aplicar en los programas de capacitación de la ESEB	Análisis cualitativo	No aplica	Se evaluó muestra de los servidores públicos capacitados	Se evidencia la comprensión del tema con la evaluación posterior a la capacitación

Indicador de aprendizaje del usuario	Medir el impacto en el conocimiento y comprensión de los derechos y deberes	Evaluación realizada a los usuarios encuestados en el periodo	Usuarios que contestaron sí a la pregunta conoce y comprende sus deberes y derechos/total de usuarios encuestados *100	%	90%	446/495*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 Castillo, Campin y Cardales (3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	60/60*100  60 Usuarios capacitados  3/3*100 3 capacitaciones	100%
Divulgación a los servidores públicos, 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 Castillo, Campin y Cardales (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 AGOSTO 2022

CENTRO DE SALUD	No. DE APERTURAS MES	No. DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	ACCION REALIZADA	No. De BUZONES INSTALADOS
CASTILLO EXTERNA	6	1	FELICITACION A FUNCIONARIA MARIN POR SU SERVICIO	SE SOCIALIZA CON LA SUBDIRECCION CIENTIFICA Y JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LO PERTINENTE	1
CASTILLO URGENCIAS	6	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	1
DANUBIO EXTERNA	6	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 ADEMAS 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	6	0	NA	NA	1
CAMPIN	6	2	<p>1 RECLAMO POR INSATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA</p> <p>1 QUEJA POR ACTITUD INADECUADA DE LA FACTURADORA</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>	1
FLORESTA	6	0	NA	NA	1
CARDALES	6	4	<p>1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICA 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 ASIGNACION DE CITA AL USUARIO EL DIA 2 DE AGOSTO DE 2022 A LAS 4 PM DR RIGOBERTO RANGEL</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>	1

CDV	6	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
FARMACIA	6		NA	NA	1
CENTRO	3	3	2 RECLAMOS POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICA DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS  1 SUGERENCIA PARA AUMENTAR RECURSO HUMANO (AUXILIAR DE LABORATORIO)	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  SE REMITE A JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBCIENTIFICA PARA LO PERTINENTE	1
LLANITO	2	0	NA	NA	1
FORTUNA	3	0	NA	NA	1
SEDE ADMINISTRATIVA	5	0	NA	NA	1
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>13</b>			<b>13</b>

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