

**INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – II 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) II TRIMESTRE 2022

1.1.1 Medio de recepción PQRSD-F II TRIMESTRE 2022

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

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033	59	18
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	33	10
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQRD	1	0.3
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	192	60
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	37	12
TOTAL USUARIOS		322	100

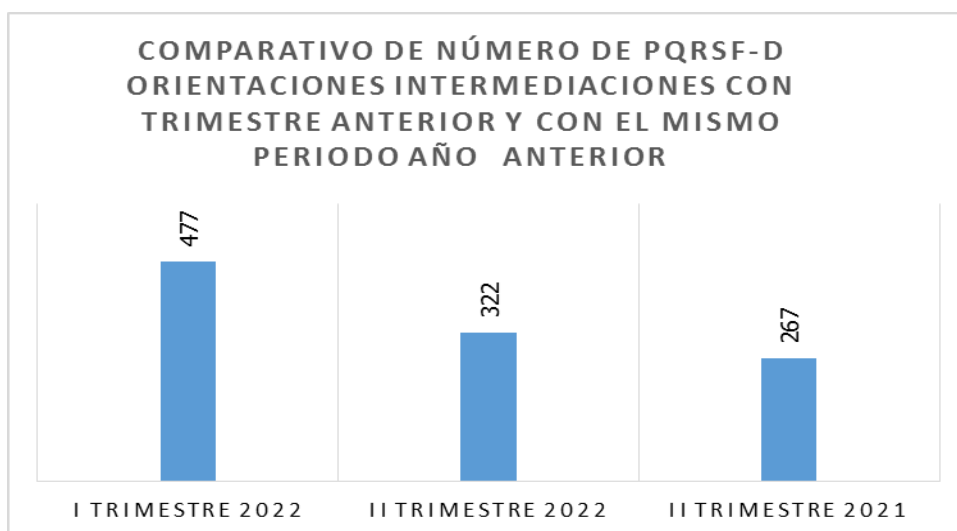
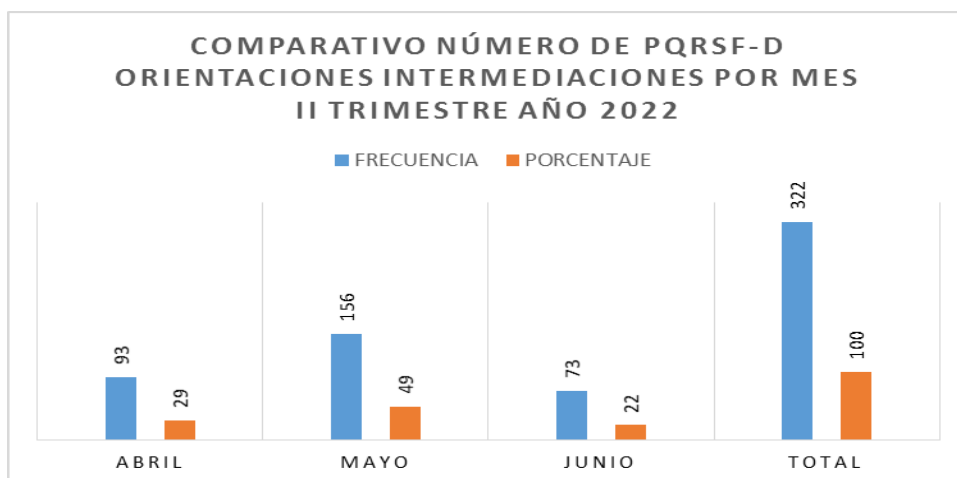
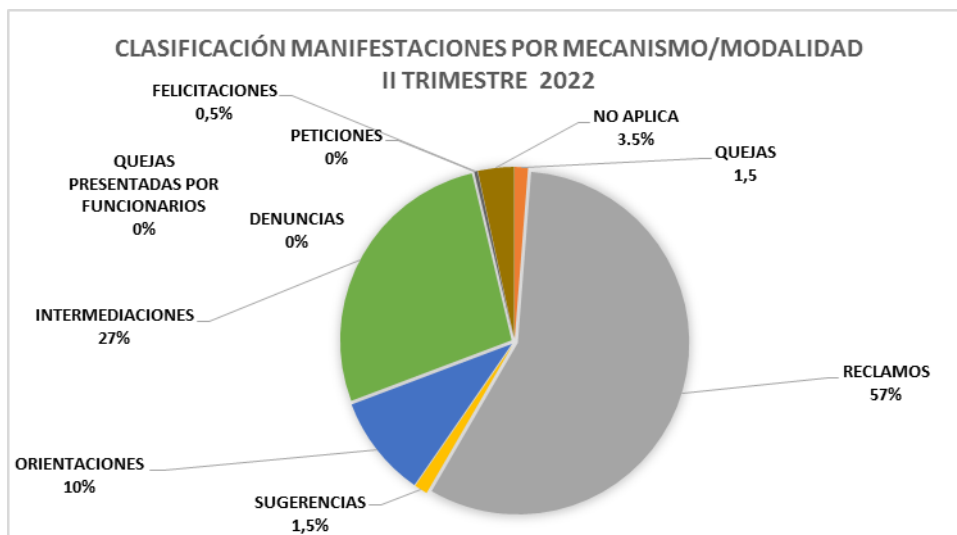
Fuente: Registro diario de atención SIAU II TRIMESTRE 2022

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRSD-F II TRIMESTRE 2022

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

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	4	1.5
RECLAMOS*	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	184	57
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	4	1.5
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	31	10
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	87	27
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	0.3
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	11	3.4
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		322	100

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



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

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSAJUD	0	31	0	0	6	28	0	0	2	0	67	21
COOSALUD	0	14	0	0	2	10	0	0	0	0	26	8
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	1
FAMISANAR	0	0	0	0	1	2	0	0	1	0	4	1.5
SANITAS	2	25	0	0	6	11	0	0	1	0	45	14
NUEVA EPS	1	113	0	4	0	1	1	0	1	0	121	37.5
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	12	32	0	0	6	0	50	15.5
NO ASEGURADO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.5
SALUDTOTAL	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	4	1.5
TOTAL	4	184	0	4	31	87	1	0	11	0	322	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU II TRIEMSTRE 2022

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	41	0	2	1	1	0	0	0	0	45	14
CONSULTA EXTERNA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.3
ODONTOLOGÍA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.5
FARMACIA	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1.5
P Y P	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.3
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	2	137	0	0	1	0	0	0	0	0	140	44
LABORATORIO	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0.5
ENFERMERIA	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0	5	2
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	24	86	0	0	1	0	111	34.5
NO APLICA	0	1	0	0	0	0	0	0	10	0	11	3.5
TOTAL	4	184	0	4	31	87	1	0	11	0	322	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU II TRIMESTRE 2022

1.1.5 PQRS-D-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD

Tabla 5. PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD II TRIMESTRE 2022

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	PETICION	QUEJAS PRESENTADAS FUNCIONARIOS	SUGERENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPIN	0	18	0	0	0	2	7	0	0	0	27	8
CARDALES	0	20	0	0	0	1	9	0	0	0	30	9
CASTILLO	0	32	0	0	0	2	12	0	0	1	47	14.5
CDV	2	20	0	1	0	0	10	0	0	3	36	11
CENTRO	0	21	0	0	0	0	4	0	0	0	25	7.5
DANUBIO	1	47	0	0	0	0	18	0	0	0	66	20.5
FLORESTA	1	21	0	0	0	1	14	0	0	0	37	11.5
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1.5
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	23	11	0	0	0	34	10.5
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0.5
NO APLICA	0	1	0	0	11	2	0	0	0	0	14	4.5
TOTAL	4	184	0	1	11	31	87	0	0	4	322	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU II TRIMESTRE 2022

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	58	1	1	30	32	0	0	4	0	126	39
DE 1 A 5 DIAS	3	124	0	0	1	52	0	0	6	0	186	58
DE 6 A 10 DIAS	1	2	2	0	0	2	0	0	1	0	8	2.5
DE 11 A 15 DIAS	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0.5
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	184	4	1	31	87	0	0	11	0	322	100

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	TRIMESTRE ANTERIOR (I TRIMESTRE 2022)	TRIMESTRE ACTUAL (II TRIMESTRE 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- II TRIMESTRE 2021
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD	MENOS DE 15 DÍAS	1,5 DIA PROMEDIO	1,5 DIA PROMEDIO	2 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		317	188	95
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	99%	100%	97%

La tendencia es a la disminución 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.

Durante el II Trimestre de 2022 en el mes de Junio se recibió una (1) felicitación por la atención amable de la auxiliar d enfermería del programa de crónicos en el centro de salud cdv.

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, II TRIMESTRE 2022

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias II TRIMESTRE 2022

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
134 RECLAMOS	CAMPIN 14 CARDALES 13 CASTILLO 23 CDV 14 CENTRO 20 DANUBIO 35 FLORESTA 15 / ASMET 21 COOSALUD 13 NUEVA EPS 84 SANITAS 16	FACTURACION	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS DE ASIGNACIÓN DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 60 PRESENCIA AL 23 TELEFONICA 29 BUZON 22	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
41 RECLAMOS	CARDALES 7 CASTILLO 8 DANUBIO 10 FLORESTA 6 CDV 6 CAMPIN 3 CENTRO 1 / ASMET 10 NUEVA EPS 23 SANITAS 8	ADMINISTRATIVA / SERVICIOS AMBULATORIOS	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 39 BUZON 2	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

4 QUEJA	CDV 2 DANUBIO 1 FLORESTA1 /SANITAS 2 NUEVA EPS 1 NO ASEGURADO 1	CONSULTA EXTERNA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD (1. ACTITUD GROSERA DE LA MEDICA AL SOLICITARLE EL CAMBIO DEL MEDICAMENTO LOSARTAN, REFIRIENDO QUE NO ERA SU ASUNTO. AUNQUE FINALMENTE ACCEDE AL CAMBIO DE MEDICAMENTO LA USUARIA DESTACA LA FALTA DE CALIDEZ Y HUMANIZACION. 2. ACTITUD GROSERA DE LA AUXILIAR DE ODONTOLOGIA AL SOLICITAR INFORMACION SOBRE ATENCIÓN EN EL SERVICIO, DESTACA EL TRATO POCO DIGNO HACIA EL USUARIO Y LA IRRITABILIDAD DE LA FUNCIONARIA PARA RESPONDER. 3. REFIERE QUE AL VERIFICAR DERECHOS DE AFILIACION PARA SER ATENDIDA, LA FACTURADORA LA DISCRIMINO POR SU NACIONALIDAD Y TRATO GROSERAMENTE. 4. SEGÚN EL USUARIO ACTITUD GROSERA DEL FACTURADOR DESTACA LA FALTA DE CALIDEZ Y HUMANIZACIÓN)	PRESENCIA AL1 ESCRITO1 CORREO@ 1 BUZON 1	LA INSTITUCION MEDIANTE OFICIOS ESEB 10531.2022.23 DE FECHA 9 DE MAYO DE 2022 Y ESEB 10531.2022.20 DE FECHA 4 DE MAYO RESPONDE AL USUARIO GARANTIZANDO EL DEBIDO PROCESO Y EL SOLICITAR A LA SERVIDOR PUBLICO LA VERSION DE LOS HECHOS Y BUENAS PRACTICAS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO CON TRATO DIGNO AL USUARIO CON LAS RESPECTIVAS REMISIONES AL OPERADOR DE SERVICIOS DE SALUD Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA GARANTIZAR EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	4 DIAS
4 RECLAMOS	FARMACIA 4/ NUEVA EPS 4	FARMACIA/ ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTO, PENDIENTES	CORREO@ PAG WEB 2 PRESENCIA L 2	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA REGENTE Y SE REALIZÓ ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS EN EL MOMENTO QUE HUBO DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS	2 DÍAS PROMEDIO
1 RECLAMO	DANUBIO/ NUEVA EPS	FACTURACION	ACCESO: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS O ODONTOLOGICOS. EL FUNCIONARIO POR ERROR INVOLUNTARIO REALIZA MALA VERIFICACION DE DERECHOS	CORREO @ PAG WEB	SE REMITE A FACTURACIÓN Y SE CORRIGE LA INFORMACIÓN DADA AL USUARIO SE VALIDA LOS SERVICIOS ASIGNANDO LA CITA MEDICA REQUERIDA	2 DIAS
1 RECLAMOS	SEDE ADMINISTRATIVA / NUEVA EPS	NO APLICA	ACCESO: UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD. USUARIO RECLAMA POR ASIGNACION DE CITA IPS FORPRESALUD	TELEFONICO	NO ES COMPETENCIA DE LA ESE BARRANCABERMEJA LA ASIGNACION DE CLA CITA	INMEDIATO
1 RECLAMOS	DANUBIO 1 COOSALUD 1	FACTURACION	ORIENTACION: INFORMACIÓN INADECUADA AL USUARIO (SE LE INFORMÓ A LA USUARIA UNA HORA ERRONEA DE CITA Y AL SOLICITAR LA ATENCIÓN NO SE LE BRINDO EL SERVICIO	PRESENCIA L	SE LE ASIGNÓ NUEVAMENTE LA CITA Y SE SOCIALIZO CON EL ÁREA DE FACTURACION PARA TENER EN CUENTA AL INFORMAR AL USUARIO ASIGNAR CITAS DENTRO DEL HORARIO DE ATENCION ESTIPULADO	1 DIA
1 RECLAMOS	CAMPIN 1 SANITAS 1	ODONTOLOGÍA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS NO REMISIÓN AL ESPECIALISTA (SE LE INFORMÓ A LA USUARIA PROCEDIMIENTO ERRÓNEO PARA LA SOLICITUD DE LA EXTRACCION DE LAS CORDALES)	CORREO @ PAG WEB 1	SE REPORTA OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA AUDITORA MEDICA Y AL COORDINADOR DE ADONTOLOGIA PARA LA TOMA DE MEDIDAS CORRECTIVAS, SE REALIZA LA RESPECTIVA REMISON PARA CONTINUAR EL TRAMITE EN LA EPS	INMEDIATO

1 RECLAMO	CASTILLO1 NO ASEGURADO1	URGENC IAS	ADMINISTRATIVOS: INAPROPIADOS	COBROS	CORREO @ PAG WEB 1	SE REPORTA LA SITUACIÓN A LA COORDINACION DE FACTURACION Y JEFE FINANCIERA QUIENES RESPONDEN A LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD ACLARANDO LA SITUACIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA USUARIA	9 DÍAS
--------------	----------------------------	---------------	----------------------------------	--------	--------------------------	---	--------

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 entrega de medicamentos) clasificadas PQRD RIESGO DE VIDA, definidas por normatividad como "aquellas que afecten la oportunidad, continuidad e integralidad, y que por su efecto en la salud de los usuarios, deberán responderse en un término máximo de cinco (5) días a partir de la fecha de radicación" (circular externa 008 de 2018, Supersalud). Esta situación se presenta a la falta de compromiso de los jefes de procesos, interventores de contrato u operadores de servicios, para gestionar las respuestas.

Durante el II Trimestre 2022 se recibió 1 felicitación; Presentada en el mes de junio por la atención amable de la auxiliar d enfermería del programa de crónicos 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 II TRIMESTRE 2022

Tabla 9. Causas Orientaciones II 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
1	0	23	1	1	1	4

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU 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 II TRIMESTRE 2022

Tabla 10. Causas intermediaciones II TRIMESTRE 2022

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS
76	4	7

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU 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 II TRIMESTRE 2022.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB II TRIMESTRE 2022

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
11

2. MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) II TRIMESTRE 2022
TABLA 11. MECANISMOS PASS II 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 Abril, Mayo y Junio de 2022 3. registro de veeduría comité pro defensa de los servicios del centro de salud castillo 4. Realización de reunión con la Asociación de Usuarios en el mes de Junio	Plan detallado de trabajo -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de información y en página web. Socializó por correo electrónico diapositivas trámite y resolución de PQRD -invitación a participar en la audiencia pública de rendición de cuentas por página web, según enlace: http://esebarrancabermeja.gov.co/invitacion-rendicion-de-cuentas-vigilancia-2021/	Información socializada	Falta de compromiso de la Asociación en la asistencia a reuniones programadas
Comité de Ética Hospitalaria	Se realiza comité de ética con integrantes del mismo y asistencia de los líderes de procesos involucrados en las PQRD recepcionadas 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 II trimestre 2022	Información socializada	Asistencia de los miembros de la Asociación de usuarios

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes II 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	380 usuarios en centro de salud FLORESTA (3), CAMPIN (2), LLANITO (2), FORTUNA (2), FARMACIA (2) CDV, CARDALES, CENTRO, DANUBIO (4). 50 SERVIDORES PUBLICOS CARDALES CASTILLO, CAMPIN, LLANITO, FORTUNA, CENTRO, FARMACIA.	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	430/430*100 380 Usuarios capacitados y 50 funcionarios capacitados en el II 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 7 capacitaciones a los servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	26/26*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%	1339/1465*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	220 usuarios en centro de salud CAMPIN (2), CASTILLO (2) DANUBIO, CARDALES (2), FLORESTA, CDV, LLANITO, CENTRO (11 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	220/220*100 220 Usuarios capacitados 11/11*100 11 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	120 SERVIDORES PUBLICOS CAMPIN (2), CASTILLO (2), DANUBIO, CARDALES (2), FLORESTA, CDV, LLANITO, CENTRO (11 CAPACITACIONES)	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	120/120*100 120 servidores públicos capacitados 11/11*100 11 capacitaciones	100%

4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el II trimestre de 2022 se realizaron 162 aperturas de buzones y se hallaron 37 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	14	2	USUARIA SUGIERE QUE LA ENTREGA DEL METODO DE PLANFICACION FAMILIAR CONTINUE COMO SE VENÍA EFECTUANDO (EN EL	SE SOCIALIZA CON LA JEFE CINDY DIAZ, ENFERMERA DEL CENTRO DE SALUD, QUIEN INFORMA QUE POR DIRECCIONAMIENTO DE LA SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD EL METODO DE PLANFICACION DE FAMILIAR POR CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD DEBE REPOSAR EN EL ÁREA DE FARMACIA, POR LO QUE A PARTIR DEL MES DE ABRIL SE DISPENSA EN ESTA ÁREA. SE LE	1

			CONSULTORIO DE ENFERMERIA) PARA QUE SEA MÁS OPORTUNO	INFORMA A LA USUARIA Y SE LE DA LA DIRECTRIZ EXPLICACIÓN DEL CAMBIO, QUIEN RECIBE LA INFORMACION A SATISFACCION	
			RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA POR DIFICULTAD COMUNICACIÓN LÍNEAS TELEFÓNICAS	SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNA CITA A LA MENOR PARA EL DIA VIERNES 6 DE MAYO DE 2022 A LA 1 PM MODALIDAD PRESENCIAL DOCTORA EVETH CUEVAS CENTRO DE SALUD CASTILLO SE INFORMA A LA ABUELA DE LA MENOR SEÑORA SANDRA RUEDA Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS) TICKET#ESE22000974	
CASTILLO URGENCIAS	14	0	NA	NA	1
DANUBIO EXTERNA	14	1	RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA POR DIFICULTAD COMUNICACIÓN LÍNEAS TELEFÓNICAS	SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNA CITA A LA MENOR PARA EL DIA 13 DE MAYO DE 2022 A LA 6 y 40 AM MODALIDAD PRESENCIAL DOCTORA GINA GELVEZ CENTRO DE SALUD DANUBIO SE INFORMA A LA ABUELA DE LA MENOR SEÑORA JAIDIS SANTANA Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS) TICKET# ESE22001016	1
DANUBIO URGENCIAS	14	0	NA	NA	1
CAMPIN	13	2	USUARIAS SUGIEREN QUE LA ENTREGA DEL METODO DE PLANFICACION FAMILIAR CONTINUE COMO SE VENÍA EFECTUANDO (EN EL CONSULTORIO DE ENFERMERIA) PARA QUE SEA MÁS OPORTUNO	SE SOCIALIZA CON LA JEFE IVON TURIZO, ENFERMERA DEL CENTRO DE SALUD, QUIEN INFORMA QUE POR DIRECCIONAMIENTO DE LA SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD EL METODO DE PLANFICACION DE FAMILIAR POR CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD DEBE REPOSAR EN EL ÁREA DE FARMACIA, POR LO QUE A PARTIR DEL MES DE ABRIL SE DISPENSA EN ESTA ÁREA. SE LE INFORMA A LA USUARIA Y SE LE DA DIRECTRIZ CON LA EXPLICACIÓN DEL CAMBIO, QUIEN RECIBE LA INFORMACION A SATISFACCION	1
FLORESTA	14	0	NA	NA	1
CARDALES	13	1	RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA POR DIFICULTAD COMUNICACIÓN LÍNEAS TELEFÓNICAS	SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNA CITA A LA USUARIA PARA EL DIA 27 DE MAYO DE 2022 A LAS 10 AM MODALIDAD PRESENCIAL DOCTOR RIGOBERTO RANGEL CENTRO DE SALUD CARDALES SE INFORMA A LA USUARIA Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS)TICKET #ESE22001131	1
CDV	14	8	1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNAN CITA A LA USUARIA PARA EL DIA 19 DE MAYO DE 2022 A LAS 12 DEL MEDIODIA MODALIDAD PRESENCIAL DOCTOR GINO CIANCI CENTRO DE SALUD CDV SE INFORMA A LA USUARIA Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS)TICKET # ESE22001082	1
			1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNAN CITA A LA USUARIA PARA EL DIA 19 DE MAYO DE 2022 A LAS 12 Y 40 DEL MEDIODIA MODALIDAD PRESENCIAL DOCTORA LORENA PEÑALOZA CENTRO DE SALUD CDV SE INFORMA A LA SEÑORA ENITH ROMERO Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS)TICKET # ESE22001083	
			1 SUGERENCIA PRESENTA MANIFESTACION PARA MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE SALUD (RESPUESTA OPORTUNA A SOLICITUDES DE CITAS MEDICAS, OPORTUNIDAD MEDICAMENTOS,	SE LLAMA AL USUARIO Y SE LE RESALTA SU INTERVENCION EN EL PROCESO PARTICIPACION SOCIAL INFORMA QUE SUS MANIFESTACIONES SON DE CONOCIMIENTO DE LA GERENCIA DE LA ESEB. SE LE DESTACA QUE EN LA ACTUALIDAD SE ESTÁ HACIENDO LA PRUEBA PILOTO PARA INICIAR EL SISTEMA UNIFICADO DEL CALLCENTER PARA QUE LOS USUARIOS OBTENGAN UN TURNO EN LA LLAMADA PARA ASIGNACION DE CITA Y SE LE INFORMA ADEMÁS QUE SE ESTARÁN ADELANTANDO ALGUNAS MEJORAS DE REEESTRUCTURACION LOCATIVAS EN EL CENTRO DE SALUD	

			MEJORAMIENTO SERVICIO DE LABORATORIO	CDV PARA MEJORAMIENTO DEL SERVICIO	
			1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA POR DIFICULTAD COMUNICACIÓN LÍNEAS TELEFÓNICAS	SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNA CITA A LA USUARIA PARA EL DIA 2 DE JUNIO DE 2022 A LAS 10 AM MODALIDAD PRESENCIAL DOCTORA LORENA PEÑALOZA CENTRO DE SALUD CDV SE INFORMA A LA USUARIA Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS) TICKET # ESE22001182	
			1 QUEJA REFIERE INSATISFACCIÓN POR LA ACTITUD DEL FACTURADOR ARGUMENTA LA USUARIA QUE EL FUNCIONARIO FUE GROSERO Y ALTANERO Y NO DA UN BUEN TRATO A LAS PERSONAS	SE REMITE A LA LIDER DE FACTURACION PARA RETROALIMENTACION AL FUNCIONARIO DE ASPECTOS DE CALIDEZ Y BUEN TRATO SE LLAMA A LA USUARIA Y SE LE COMUNICA QUE SU MANIFESTACION ESTÁ SIENDO INTERVENIDA PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO	
			1 FELICITACION REFIERE SATISFACCION CON LA ATENCIÓN DE LA AUXILIAR DE ENFERMERIA (PROGRAMA CRONICOS)	SE SOCIALIZA CON LA FUNCIONARIA Y SE REMITE AL OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD PARA LO PERTINENTE USUARIA CONFIRMA BUENA ATENCION DE LA FUNCIONARIA	
			2 SUGERENCIAS SUGIERE QUE SE VUELVAN A TOMAR MUESTRAS DE LABORATORIO EN EL CENTRO DE SALUD CDV PARA MAYOR ACCESIBILIDAD Y EVITAR GASTOS DE TRANSPORTE A USUARIOS	SE SOCIALIZA CON LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS QUIEN REFIERE QUE SE DETERMINO LA NO TOMA DE MUESTRAS EN EL CENTRO DE SALUD DEBIDO A NO CUMPLIMIENTO DE FUNCIONAMIENTO DE ACUERDO A LA NORMA REFIERE QUE SE AMPLIO ATENCION EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO PARA CUBRIR LA DEMANDA DEL SERVICIO	
FARMACIA	14	0	NA	NA	1
CENTRO	9	20	17 RECLAMOS POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DIFICULTAD EN LA COMUNICACION DE LAS LINEAS TELEFONICAS 3 MANIFESTACIONES NO COMPETENCIA DE LA ESEB	TODOS LOS RECLAMOS SE REMITEN A FACTURACIÓN Y SE ASIGNA CITA LOS USUARIOS INFORMANDOLES DE FECHA Y HORA RESPECTIVA Y RECOMENDACIONES (EVIDENCIAS ARCHIVO PQRD SIAU) SE DIO RESPUESTA A LOS USUARIOS INFORMANDOLES QUE NO TENIAN COMO IPS PRIMARIA LA ESEB Y SE ORIENTARON A SOLICITAR INFORMACION EN LA EPS DE AFILIACION PARA LO PERTINENTE	1
LLANITO	6	0	NA	NA	1
FORTUNA	7	0	NA	NA	1
SEDE ADMINISTRATIVA	16	3	RECLAMO POR ORIENTACIÓN INADECUADA PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS EN LA ESE	SE CONFIRMA EN FACTURACION QUE LA USUARIA TIENE SERVICIOS CON LA ESEB Y SE ASIGNA CITA SE INFORMA A LA USUARIA PARA LO PERTINENTE. EN LO QUE SE REFIERE A LA SUGERENCIA DE ENTREGA DEL METODO DE PLANIFICACION FAMILIAR SE LE EXPLICA A LA USUARIA QUE	1

			<p>BARRANCABERMEJA REFIERE QUE EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO LE INFORMAN QUE NO TIENE LOS SERVICIOS CON LA ESEB POR LO QUE SE DIRIGE A ASMETSALUD Y LE CONFIRMAN QUE SÍ ESTÁ ASIGNADA A LA ESEB. LA SUGERENCIA ES RELACIONADA CON LA SOLICITUD DE ENTREGA DEL METODO DE PLANIFICACION FAMILIAR EN EL CONSULTORIO DE ENFERMERIA y UN RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD ASIGNACION CITAS DIFICULTAD EN LA COMUNICACION DE LAS LINEAS TELEFONICAS</p>	<p>POR CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD DEBE REPOSAR EN EL ÁREA DE FARMACIA, POR LO QUE A PARTIR DEL MES DE ABRIL SE DISPENSA EN ESTA ÁREA. SE LE INFORMA A LA USUARIA Y SE LE DA DIRECTRIZ CON LA EXPLICACIÓN DEL CAMBIO, QUIEN RECIBE LA INFORMACION A SATISFACCION . EN LO QUE SE REFIERE AL RECLAMO POR ASIGNACION DE CITA SE GESTIONA EN FACTURACION Y SE ASIGNA LA CITA A LA USUARIA Y SE LE NOTIFICA DE LA MISMA</p>	
TOTAL	162	37			13

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