

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL MARZO DE 2023

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) MARZO 2023

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F MARZO 2023

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F MARZO 2023

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033-6076138158	12	11
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	3	3
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	1	1
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	68	62
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	26	23
TOTAL USUARIOS		110	100

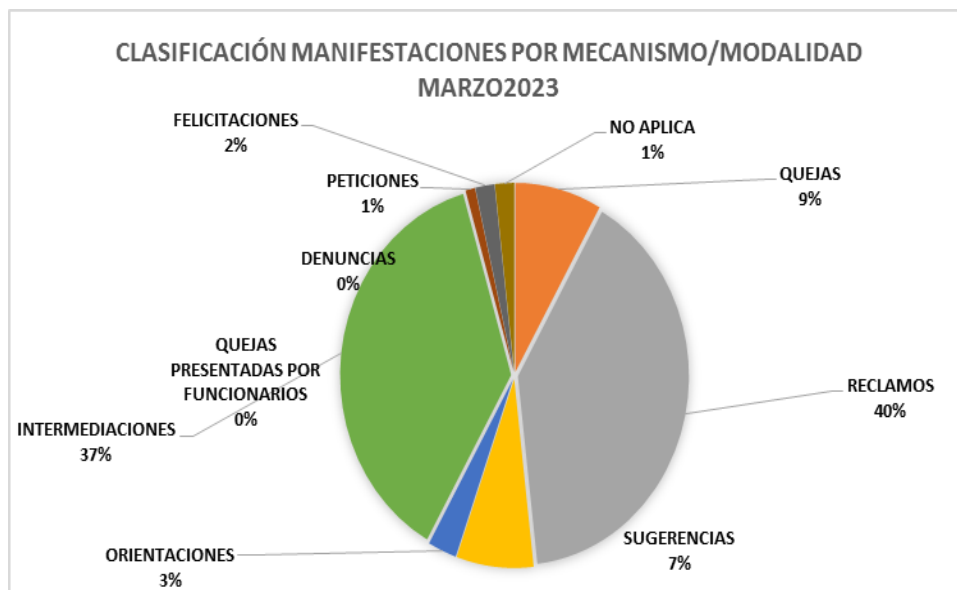
Fuente: Registro diario de atención SIAU MARZO 2023

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F MARZO 2023

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F MARZO 2023

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	9	8
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	44	40
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	8	7
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	3	3
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	41	37
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	2	2
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	1	1
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		110	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU MARZO 2023



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS MARZO 2023
Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES MARZO 2023

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	1	4	0	3	1	9	0	0	1	19	17
COOSALUD	1	6	0	0	0	4	0	0	0	11	10
NO IDENTIFICA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2
FAMISANAR	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SANITAS	1	9	0	1	2	10	0	0	0	23	21
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	5	23	0	4	0	18	2	2	0	54	49
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	44	0	8	3	41	2	2	1	110	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU MARZO 2023

1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO
Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO MARZO 2023

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	6	0	4	1	0	1	0	1	13	12
CONSULTA EXTERNA	3	0	0	0	0	0	1	0	0	4	3.5
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	2
P Y P	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	2
URGENCIAS	2	3	0	3	0	0	0	0	0	8	7
FACTURACION	1	33	0	0	0	1	0	0	0	35	32
LABORATORIO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIGILANCIA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	2	40	0	0	0	42	38
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
TOTAL	9	44	0	8	3	41	2	2	1	110	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU MARZO 2023

1.1.5 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD
Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD MARZO 2023

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	1	1	0	0	0	0	6	0	0	8	7
CARDALES	0	2	0	0	0	0	4	0	0	6	5
CASTILLO	0	6	0	0	5	0	2	0	1	14	13
CDV	1	5	0	1	0	0	2	1	0	10	9
CENTRO	0	5	0	0	0	0	1	0	0	6	5
DANUBIO	4	10	0	0	2	0	5	0	0	21	19
FLORESTA	3	9	0	0	0	0	10	0	0	22	20
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	5	0	1	0	3	11	0	0	20	18
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	9	44	0	2	8	3	41	2	1	110	100

Fuente: Formato registro diario de atención MARZO 2023

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION MARZO 2023
Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION MARZO 2023

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	9	0	0	2	13	0	1	0	25	23
DE 1 A 5 DIAS	5	30	1	2	1	20	0	1	0	60	54
DE 6 A 10 DIAS	4	5	7	0	0	8	0	0	0	24	22
DE 11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	44	8	2	3	41	0	2	1	110	100

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (FEBRERO 2023)	MES ACTUAL (MARZO 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- MARZO 2022
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	2 DÍAS	2 DIAS	1 DIA
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		57	53	122
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 igual a la disminución, en este mes se observa que las causas que afectaron son la falta de oportunidad en la asignación de citas por dificultad en la comunicación con las líneas telefónicas y las quejas por actitud en la atención del servicio de Consulta externa, Urgencias y vigilancia principalmente. 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, MARZO2023

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias MARZO 2023

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
36 RECLAMOS	CASTILLO 4 CDV 5 CAMPIN 1 DANUBIO 11 FLORESTA 9 CARDALES 2 CENTRO 1 ADMINISTRATIVA 3 / NUEVA EPS 17 ASMET 4 SANITAS 7 COOSALUD 6 FAMISANAR 1 NO IDENTIFICA EPS 1	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS	CORREO @ PAG WEB 28 TELEFONICO 4 BUZON 4	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
2 RECLAMOS	DANUBIO 1 CASTILLO 1 / NUEVA EPS 2	ADMINISTRATIVA / SERVICIOS AMBULATORIOS SUBCIENTIFICA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA EN DANUBIO Y AGENDA ODONTOLÓGICA EN CASTILLO	CORREO @ PAG WEB 2	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS EN EL MOMENTO QUE HUBO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA Y ODONTOLÓGICA, SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	1 DIA PROMEDIO

1 RECLAMO	FARMACIA/ NUEVA EPS	FARMACIA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS, FENOBARBITAL 100MG	CORREO @ PAG WEB 1	SE REALIZÓ LA GESTIÓN ANTE LA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL Y SE ENTREGA EL MEDICAMENTO AL USUARIO	1 DÍA
1 RECLAMO	CENTRO1 / SANITAS 1	FACTURACION	ACCESO: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS O ODONTOLOGICOS, POR MALA VERIFICACION DE DERECHOS	CORREO @ PAG WEB 1	SE CORRIGE EL ERROR EN LA VERIFICACION DE DERECHOS SE VALIDA LA ASIGNACION DE CITA DE MANERA INMEDIATA	1 DIA
1 RECLAMO	CASTILLO 1 / SANITAS 1	URGENCIAS	ACCESO: NEGACION EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS, SEGÚN EL USUARIO LA VIGILANTE LE INFORMA QUE EL SERVICIO ESTA LLENO Y NO LA PUEDEN ATENDER	BUZON 1	SE SOCIALIZA CON TODOS LOS LIDERES DE PROCESO DE SUBCIENTIFICA Y OPERADOR DE L SERVICIO DARSALUD Y VIGILANCIA	4 DIAS
2 RECLAMO	CENTRO 2 / NUEVA EPS 2	URGENCIAS	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERÍA. OTRAS AREAS), SEGÚN LOS USUARIOS EL MEDICO AMARIZ NO REALIZÓ UN BUEN MANEJO MEDICO Y LA ACTITUD ES DE NO ATENCIÓN	BUZON 2	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN CIENTIFIVA Y AMBULATORIOS Y A LOS OPERADORES DARSALUD	5 DIA PROMEDIO
1 RECLAMO	CENTRO / NUEVA EPS	LABORATORIO CLÍNICO	ORIENTACIÓN: INFORMACION INADECUADA AL USUARIO, SEGÚN LA USUARIA NO HAY CLARIDAD Y DAN INFORMACIONES ERRADAS AL USUARIO EN LO REFERENTE A LOS HORARIOS DE ENTREGA DE RESULTADOS DE EXAMENES DE LABORATORIO	BUZON 1	SE REPORTA OPORTUNAMENTE AL LIDER DEL PROCESO DE LABORATORIO Y A SUBCIENTIFICA PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS QUE GARANTICEN LA BUENA INFORMACIÓN AL USUARIO	2 DIAS
1 QUEJA	DANUBIO / NUEVA EPS	URGENCIAS	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERÍA)SEGÚN EL USUARIO LOS MEDICOS DEL SERVICIO DE URGENCIAS NO REALIZARON UN BUEN MANEJO MEDICO, USUARIO TERMINA EN OTRA INSTITUCIÓN EN CIRUGÍA DE URGENCIA	PRESENCIAL	SE REMITE DE MANERA IMEDIATA AL AREA DE SUBCIENTIFICA Y OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD	6 DIAS

8 QUEJAS	CAMPIN 1 DANUBIO 3 CDV 1 FLORESTA 3 / ASMET 1 COOSALUD 1 NUEVA EPS 4 SANITAS 1 NO IDENTIFICA EPS 1	C EXTERNA 3 FACTURA CION 1 PYP 1 URGENCI AS 1 VIGILAN CIA 2	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD: AUXILIAR DE VACUNACION CAMPIN NIEGA ATENCION MANIFESTANDO QUE NO HAY BIOLOGICO Y MANIFESTANDO AL USUARIO QUE TIENE HAMBRE Y DEBE IR ALMORZAR. EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DANUBIO DOS USUARIOS SE QUEJAN DE LA ACTITUD GROSERA DE LA VIGILANTE. 3 USUARIOS MANIFIESTAN QUE EL DR GINO CINACI ES GROSERO Y TRATA MAL A LOS USUARIOS EN LA CONSULTA. 1 USUARIO SE QUEJA DE LA ACTITUD GROSERA DE LA FACTURADORA CDV AL DAR INFORMACION. 1 USUARIO SE QUEJA DE LA ACTITUD POCO AMABLE DE LA MEDICA ZULAI DE URGENCIAS DANUBIO	BUZON 6 CORREO @ PAG WEB 2	SE REMITEN A CADA LIDER DE PROCESO Y AREA DE SUBCIENTIFICA, OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD Y MAXEMPLO, VIGILANCIA PRIVADA PARA TOMAR ACCIONES CORRECTIVAS QUE GARANTICEN EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	6 DIAS PROMEDIO
----------	---	--	--	----------------------------------	---	--------------------

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 MARZO se recibió DOS (2) felicitaciones, así: para todo el personal del centro de salud CDV por la buena atención y una felicitación para la funcionaria Rosa Ruiz de recepción sede administrativa por la excelente atención. Encontradas en buzón de sugerencias

1.1.8 CAUSAS ORIENTACIONES MARZO 2023

Tabla 9. Causas Orientaciones MARZO 2023

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	3	0	0	0	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU MARZO 2023 (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 MARZO 2023

Tabla 10. Causas intermediaciones MARZO 2023

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS, CERTIFICADOS
38	1	2

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU MARZO 2023(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 (38) 92% corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas que son también la causante de mayores reclamos en el mes.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB MARZO 2023

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

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU MARZO 2023(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) MARZO 2023
TABLA 11. MECANISMOS PPSS MARZO 2023

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 FEBRERO 2023 3. Remisión de Información de participación social 4. Remisión de información del proceso de elección de representante de los usuarios ante junta directiva de la ESEB	-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 Socialización horarios de atención modificados por semana santa	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 febrero de 2023 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 03/2023 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mes de marzo 2023 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 MARZO 2023

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, Danubio, Centro, Floresta 30 SERVIDORES PUBLICOS Danubio, Floresta	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	170/170*100 140 Usuarios capacitados 30 Servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	7 capacitación para los usuarios 2 capacitación 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%	314/343*100	91%
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios. Política de Humanización canales de comunicación, participación social	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 Campin, Castillo, 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%

4. INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD MARZO 2023

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	7	1	1. Refiere insatisfacción por falta de oportunidad en asignación de cita médica por dificultad líneas telefónicas	Reclamo	Se gestiona en facturación y se asigna cita al usuario para el día 24 de marzo de 2023 a las 8 y 20 am con el doctor Jean paul Reyes. Se le notifica y se le dan recomendaciones	1
CARDALES	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO EXTERNA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1

CASTILLO URGENCIAS	7	6	4 solicitudes referidas a mejoramiento de confort por falta de ventilación tanto en la parte interna como externa	sugerencia	Se remite a Subdirector administrativo. Jefe de planeación y líder de seguridad y salud en el trabajo quienes adelantan las acciones de mejoramiento pertinentes	1
			1 no conformidad por falta de accesibilidad en el servicio de urgencias (familiar de usuario refiere que hubo demora y no se prestó la atención)	Reclamo	Se remite a subdirector científico, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud para indagación del caso y acciones de mejoramiento pertinentes	
			1 Solicitud de asignar otro médico para mayor cobertura en el servicio (ampliar capacidad instalada)	sugerencia	Se remite a subdirector científico, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud, líder de calidad para las acciones pertinentes	
CDV	7	5	2 no conformidades por falta de oportunidad en asignación de citas médicas por dificultad líneas telefónicas	Reclamo	Se remite a facturación y se asigna cita a los usuarios para el día 7 de marzo a las 8 y 9 y 20 am respectivamente, con el doctor Tanner Sanabria. Se notifica a los usuarios y se le dan recomendaciones	1
			1 no conformidad refiere insatisfacción con la actitud de la facturadora al solicitarle información para acceder a solicitud de citas por página web	Queja	Se remite a líder facturación y operador de servicios Maxpleos para retroalimentación del proceso a la funcionaria y acciones de mejoramiento que garanticen la humanización del servicio	
			1 manifestación porque a percepción de la usuaria no hubo información para prestarle el servicio	Atribuible al usuario	Se socializa con la jefe y auxiliar del programa quienes confirman que se notificó a familiar de la usuaria del cambio de asignación de cita, pero ésta no le informó. Se presenta a la cita a otra hora y se le dice que espere pero la usuario no entiende razones y se ausenta del centro de atención	
			1 satisfacción con la atención recibida por facturadores y médicos	Felicitación	Se socializa con el personal involucrado y se remite a subdirector científico, jefe servicios ambulatorios, operador Maxempleo, operador Darsalud, para las acciones pertinentes	
CENTRO	5	3	1 no conformidad por información inadecuada al usuario, no cumplimiento de los horarios de atención (entrega de resultados de laboratorio)	Reclamo	La jefe del centro confirma la entrega de resultados a la familiar de la usuaria y se remite a Subdirector científico, jefe servicios ambulatorios, líder de laboratorio y de calidad para las acciones de mejoramiento pertinentes	1

			2 no conformidades por insatisfacción con el servicio prestado por el profesional (usuarios perciben que no hubo la revisión adecuada)	Reclamo	Se remite a subdirector científico, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud, para las acciones de mejoramiento pertinentes	
DANUBIO EXTERNA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO URGENCIAS	7	5	2 No conformidades referidas a actitud inadecuada de la vigilante	Queja	Se socializa con la jefe del servicio y se remiten a interventor del contrato para las acciones de mejoramiento que garanticen la humanización en el servicio	1
			1 solicitud de asignación de cita médica	Intermediación	Se remite a facturación y se asigna cita odontológica al usuario para el día 7 de marzo a las 10:00 am con el doctor Zambrano. Se notifica al usuario para lo pertinente	
			2 solicitudes de mejoramiento del techo y subsanar goteras en sala de espera área de urgencias	sugerencia	Se remite a subdirector administrativo, jefe de planeación y líder de seguridad y salud en el trabajo para las acciones de mejoramiento pertinentes	
FARMACIA	6	1	1 Solicitud de colocar listado en parte externa de farmacia y evitar filas innecesarias	sugerencia	Se remite a regente de farmacia, subdirector científico y jefe de servicios ambulatorios para revisión y acciones pertinentes	1
FLORESTA	6	4	1 no conformidad por falta de oportunidad en asignación de cita odontológica por dificultad líneas telefónicas	Reclamo	Se remite a facturación y se asigna cita médica a la usuaria para el día 10 de marzo a las 2 y 40 pm dr Gino Cianci Se le notifica y se dan recomendaciones	1
			3 No conformidades referidas a insatisfacción con la atención del profesional médico (actitud inadecuada y trato grosero hacia los usuarios)	Queja	Se remite a subdirección científica, jefe de servicios ambulatorios y líder de calidad para la indagación respectiva y toma de acciones que garanticen la humanización en el servicio	
FORTUNA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	3	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	6	1	1 Manifestación de satisfacción con la atención de la funcionaria encargada de brindar el servicio en atención al usuario (área de recepción)	Felicitación	Se remite a líder de facturación y operador de servicios Maxempleo para las acciones pertinentes	1
TOTAL	80	26				13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU MARZO 2023