



INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – JULIO DE 2021

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) JULIO 2021

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F JULIO 2021

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F JULIO 2021

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	41	48
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia)	22	25
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	19	22
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	4	5
TOTAL USUARIOS		86	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU JULIO 2021

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F JULIO 2021

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F JULIO 2021

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	4	5
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	26	30
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	3	3
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	17	20
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	35	41
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	0	0
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		86	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU JULIO 2021



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS JULIO 2021

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES JULIO 2021

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSAIUD	1	6	0	2	3	8	0	0	0	20	23
COMPARTA	1	1	0	0	1	4	0	0	0	7	8
COOSALUD	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3	3.5
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMISANAR	0	0	0	1	3	3	0	0	0	7	8
SANITAS	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3	3.5
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	2	17	0	0	4	18	0	1	0	42	49
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	3.5
NO ASEGURADO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
TOTAL	4	26	0	3	17	35	0	1	0	86	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU JULIO 2021



1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO
Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO JULIO 2021

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	2
CONSULTA EXTERNA	1	0	0	1	0	2	0	0	0	4	4.5
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	7	0	0	0	0	0	0	0	7	8
P Y P	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	3.5
URGENCIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FACTURACION	2	19	0	0	2	1	0	0	0	24	28
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	13	28	0	0	0	41	48
NO APLICA	0	0	0	0	2	0	0	1	0	3	3.5
TOTAL	4	26	0	3	17	35	0	0	0	86	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU JULIO 2021

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

Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD JULIO 2021

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	1	3	0	0	0	0	1	0	0	5	6
CARDALES	1	1	0	0	0	0	3	0	0	5	6
CASTILLO	0	5	0	0	0	0	3	0	0	8	9
CDV	1	1	0	0	0	1	4	0	0	7	8
CENTRO	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3	3
DANUBIO	0	8	0	0	0	1	16	0	0	25	29
FLORESTA	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	4.5
LLANITO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
FARMACIA	0	7	0	0	0	0	0	0	0	7	8
SEDE ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	11	2	0	0	14	16
FORTUNA	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	2
NO APLICA	0	0	0	0	0	4	0	1	0	5	6
TOTAL	4	26	0	0	3	17	35	1	0	86	100

Fuente: Formato registro diario de atención JULIO 2021



1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D ORIENTACION/INTERMEDIACION Julio 2021

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION Julio 2021

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	1	8	3	0	17	33	0	1	0	63	73
DE 1 A 5 DIAS	2	15	0	0	0	2	0	0	0	19	22
DE 6 A 10 DIAS	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3	3
DE 11 A 15 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	26	3	0	17	35	0	1	0	86	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (JUNIO 2021)	MES ACTUAL (JULIO 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- JULIO 2020
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	2 DIAS	1 DÍA	2.9 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		26	30	7
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	92%	100%	100%

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

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, JULIO 2021

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias JULIO 2021

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
19 RECLAMOS	CAMPIN 3 CARDALES 1 CASTILLO 5 CDV 1 DANUBIO 8 ADTVA 1 / ASMET 6 COMPARTA 1 NUEVA EPS 10 SANITAS 2	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 11 PRESENCIAL 5 TELEFONICO 2 BUZON 1	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LÍDERES DE FACTURACIÓN PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	2 DIA PROMEDIO
7 RECLAMOS	FARMACIA 7/ NUEVAEPS 7	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	RESENCIAL 5 TELEFONICA 1 CARREO @ 1	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA REGENTE	4 DÍAS PROMEDIO



2 QUEJAS	CAMPIN/ ASMET 1 CARDALES/COMP ARTA 1	FACTURACION	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD, SEGÚN EL USUARIO LA FACTURADORA NO DA BUENA INFORMACIÓN Y HACE COMENTARIOS PERSONALES QUE EL USUARIO NO TIENE PORQUE SABER. FACTURADOR DEL CENTRO SALUD CARDALES CONTESTA LOS WHATSAPP DEL USUARIO CON LENGUAJE VIRTUAL POCO RESPETUOSO Y AMABLE	TELEFONICA 2	SE TOMA LA RECOMENDACIÓN DADA POR EL USUARIO PARA RETROALIMENTAR AL COLABORADOR SOBRE BUEN TRATO Y MEJOR FORMA DE TRASMITIR LA INFORMACIÓN AL USUARIO	INMEDIATA
QUEJA	DANUBIO/ NUEVA EPS	URGENCIA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLÓGICOS, ENFERMERÍA) SEGÚN LA USUARIA ATENCION DE PARTO CON COMPLICACIONES POR PROCEDIMIENTO DEL MEDICO	TELEFONICA	SE REPORTA A SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBCIENTIFICA Y EL OPERADOR DE SERVICIOS DE SALUD, QUIENES ASUMEN EL COMPROMISO DE RETROALIMENTAR EN EL PERSONAL DE URGENCIAS EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	3 DÍA
QUEJA	CDV/ NUEVA EPS	C. EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLÓGICOS, ENFERMERÍA) SEGÚN LA USUARIA MALA ATENCION Y ACTITUD DEL MEDICO TRATANTE	TELEFONICA	SE REPORTA A SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBCIENTIFICA Y EL OPERADOR DE SERVICIOS DE SALUD, QUIENES ASUMEN EL COMPROMISO DE RETROALIMENTAR EN EL PERSONAL DE URGENCIAS EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	1 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 y 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.

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 JULIO 2021

Tabla 9. Causas Orientaciones JULIO 2021

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	1	12	3	1	0	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU Julio 2021 (se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso)

1.1.9 CAUSAS INTERMEDIACIONES JULIO 2021

Tabla 10. Causas intermediaciones JULIO 2021

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLÓGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS	NO APLICA, POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCIÓN DE LA ESEB
34	1	0	0

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU julio 2021 (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 mes, con mayor presencia



en el centro de salud Danubio (16), seguido floresta (4), cdv, castillo y cardales (1 respectivamente).

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) JULIO 2021

TABLA 11. MECANISMOS PASS JULIO 2021

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 JUNIO 2021	-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	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 ante la junta directiva, se da informe PQRD mes de JUNIO 2021 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 07/2021	Acta de Reunión mes de JULIO 2021 Soporte Invitación a Comité a correos electrónicos	Información socializada	No asistencia de todos los miembros del comité

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes JULIO 2021

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan JULIO 2021	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)	100 usuarios en centro de salud CDV, castillo, Danubio, centro y floresta (6 capacitaciones) Y 30 funcionarios del área de facturación (1 capacitaciones)	$\text{Población capacitada/población objetivo general} * 100$	%	90%	$142/130 * 100$ 120 Usuarios capacitados y 22 funcionarios capacitados	109%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	6 capacitación para los usuarios y 1 capacitaciones funcionarios	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	$7/7 * 100$	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%	$367/405 * 100$	91%



4. INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD JULIO 2021

CENTRO DE SALUD	No. DE APERTURAS MES	No. DE SUGERENCIAS O HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	ACCION REALIZADA
CASTILLO EXTERNA	3	0	NA	NA
CASTILLO URGENCIAS	3	0	NA	NA
DANUBIO EXTERNA	3	0	NA	NA
DANUBIO URGENCIAS	3	0	NA	NA
CAMPIN	3	1	RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA MEDICA	SE SOCIALIZA FACTURACION Y SUBCIENTIFICA
FLORESTA	3	0	NA	NA
CARDALES	3	0	NA	NA
CDV	3	0	NA	NA
FARMACIA	3	0	NA	NA
CENTRO	2	2	SOLICITAN TELEVISOR EN SALA DE ESPERA Y MAYOR OPORTUNIDAD EN LA HORA DE ATENCIÓN DE LAS CITAS	SE SOCIALIZA CON SUBADMINISTRATIVO Y SUBCIENTIFICA
LLANITO	2	0	NA	NA
FORTUNA	2	0	NA	NA
SEDE ADMINISTRATIVA	4	1	SOLICITUD DE ATENDER EL PROGRAMA DE CRONICOS EN FORTUNA	SE DETERMINA QUE HUBO MALA INFORMACION AL USUARIO EN FORTUNA SE ATIENDE EL PROGRAMA DE CRONICOS
TOTAL	37	4		

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU JULIO 2021