



**INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – I SEMESTRE
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 PQRDS-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) I SEMESTRE 2021

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F I SEMESTRE 2021

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F I SEMESTRE 2021

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	319	49
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	110	17
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	3	1
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	172	26
Buzones	Disposición de 11 buzones en los centros de salud de la ESEB	53	8
TOTAL USUARIOS		657	100

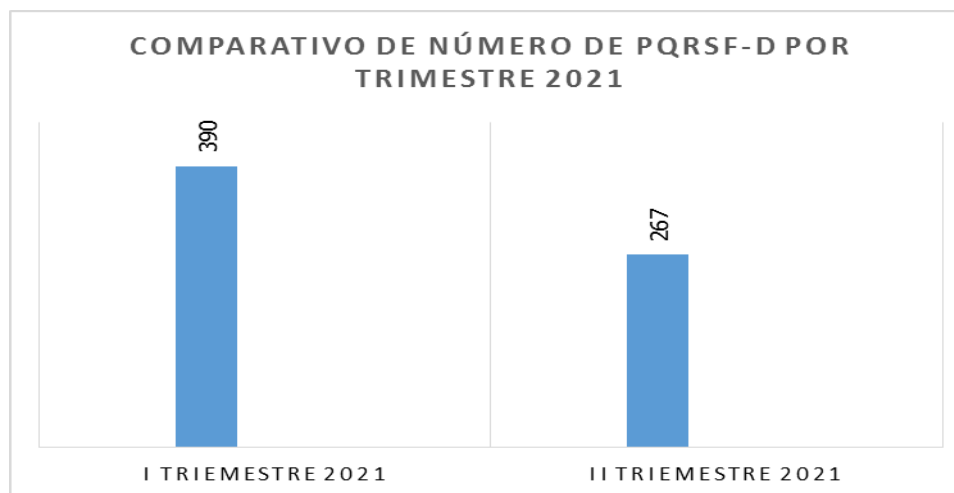
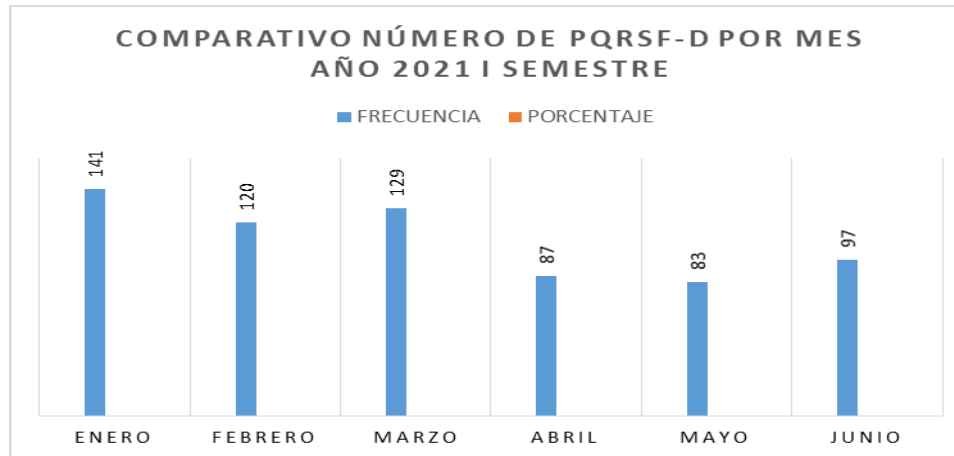
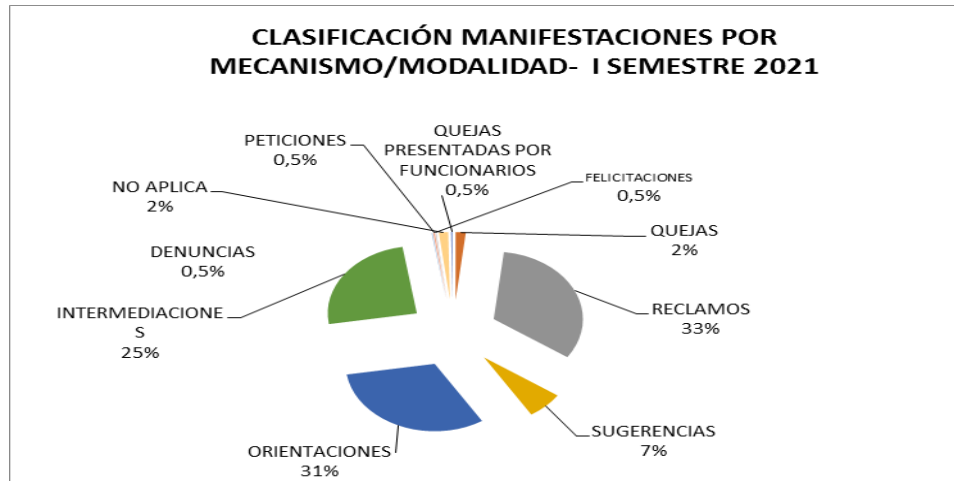
Fuente: Registro diario de atención SIAU I SEMESTRE 2021

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F I SEMESTRE 2021

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F I SEMESTRE 2021

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	12	2
RECLAMOS*	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	215	33
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	43	7
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	206	31
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	164	25
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	1	0.5
PETICIÓN	Derecho de toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes información y o consulta, de interés general o particular	2	0.5
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	11	2
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	2	0.5
TOTAL		657	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU I SEMESTRE 2021 *incluidas las clasificadas riesgo de vida





1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS I SEMESTRE 2021

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES I SEMESTRE 2021

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	1	23	1	3	17	28	0	0	2	0	75	11.5
COMPARTA	1	19	0	1	11	19	0	0	2	0	53	8
COOSALUD	1	6	0	2	22	23	0	0	1	0	55	8
NO IDENTIFICA	0	0	0	14	4	1	1	1	0	0	21	3
FAMISANAR	2	21	0	3	35	20	0	0	2	0	83	12.5
SANITAS	1	5	0	0	10	1	0	0	0	0	17	3
SALUDTOTAL	0	0	0	0	5	0	0	0	1	0	6	1
NUEVA EPS	6	141	0	19	86	70	0	1	3	2	328	50
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	1	13	2	0	0	0	0	16	2
NO ASEGURADO	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	1
TOTAL	12	215	1	43	206	164	1	2	11	2	657	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU I SEMESTRE 2021

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

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO I SEMESTRE 2021

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	4	0	32	9	3	0	2	0	0	50	8
CONSULTA EXTERNA	2	4	1	3	1	1	0	0	0	0	12	2
ODONTOLOGÍA	1	2	0	0	1	3	0	0	0	0	7	1
FARMACIA	1	74	0	2	6	1	0	0	0	0	84	12.5
P Y P	1	2	0	2	18	4	0	0	1	0	28	4
URGENCIAS	4	0	0	2	1	0	0	0	1	0	8	1
FACTURACION	0	129	0	2	18	15	0	0	0	2	166	25
LABORATORIO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.5
ENFERMERIA	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0.5
VIGILANCIA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.5
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	118	136	1	0	0	0	255	39
NO APLICA	1	0	0	0	32	1	0	0	9	0	43	6.5
TOTAL	12	215	1	43	206	164	1	2	11	2	657	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU I SEMESTRE 2021



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

Tabla 5. PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD I SEMESTRE 2021

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	PETICION	QUEJAS PRESENTADAS FUNCIONARIOS	SUGERENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPIN	0	7	1	0	0	12	5	0	0	2	27	4
CARDALES	0	19	0	0	0	13	18	0	1	1	52	8
CASTILLO	0	32	0	0	1	21	26	0	0	7	87	13.5
CDV	3	22	0	0	0	15	23	0	0	20	83	13
CENTRO	1	4	0	0	0	1	6	0	0	1	13	2
DANUBIO	5	29	0	0	1	24	35	0	0	5	99	15
FLORESTA	2	25	0	0	0	26	34	0	0	0	87	13
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.5
FARMACIA	1	74	0	0	1	8	2	0	0	4	90	14
SEDE ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	29	4	2	0	0	36	5
FORTUNA	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0.5
VERSALLES	0	1	0	1	0	3	10	0	0	2	17	2.5
NO APLICA	0	1	0	0	8	51	0	0	0	1	61	9
PROGRESO	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0.5
TOTAL	12	215	1	1	11	206	164	2	2	43	657	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU I SEMESTRE 2021

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

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D-F ORIENTACION / INTERMEDIACION I SEMESTRE 2021

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	4	87	12	1	184	137	0	0	9	2	436	66
DE 1 A 5 DIAS	5	111	24	0	20	26	0	0	2	0	188	29
DE 6 A 10 DIAS	1	12	7	0	2	1	0	1	0	0	24	3.5
DE 11 A 15 DIAS	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.5
MAS DE 15 DIAS	0	3	0	0	0	0	1	1	0	0	5	1
TOTAL	12	215	43	1	206	164	1	2	11	2	657	100

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	II SEMESTRE 2020	I SEMESTRE 2021	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- I SEMESTRE 2020
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD	MENOS DE 15 DIAS	1 DIA	2 DIAS	6.7 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		140	230	76
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	100%	98%	100%



La tendencia es al aumento del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al semestre inmediatamente anterior y 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, cinco resoluciones correspondientes a reclamos sobrepasaron los 15 días de respuesta (responsabilidad de trámite de respuesta del área de farmacia-Gerencia, contratación y Darsalud).

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, I SEMESTRE 2021
Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias I SEMESTRE 2021

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
126 RECLAMOS	CARDALES 10 CARDALES 8 CASTILLO 30 CDV 20 DANUBIO 29 FLORESTA 23 CENTRO 4 CAMPIN 1 NO IDENTIFICA CENTRO SALUD 1 / ASMET 19 COMPART 11 COOSALUD 4 FAMISANAR 21 NUEVAEPS 68 SANITAS 3	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 74 PRESENCIAL 29 TELEFONICO 21 ESCRITO 1 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	1 DÍA
74 RECLAMOS	FARMACIA 74 / NUEVAEPS 66 COMPART 8	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	CORREO@ PAGWEB 14 PRESENCIAL 46 TELEFONICA 12 BUZON DESUGERENCIAS 2	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA GERENCIA Y SE GARANTIZÓ LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS UNA VEZ HUBO DISPONIBILIDAD,	6 DÍAS PROMEDIO Y DOS NO RECIBIERON RESPUESTA OPORTUNA
3 RECLAMOS	CASTILLO 2 CARDALES 1 / NUEVA EPS 2 ASMET 1	FACTURACION	ACCESO: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS	CORREO@ PAG WEB 1 TELEFONICO 2	SE IDENTIFICA FACTURACIÓN POR FALTA DE INFORMACIÓN SE NEGÓ EL ACCESO, SE REALIZA DESDE LÍDER DE FACTURACIÓN RETROALIMENTACIÓN DE CONTRATACIÓN VIGENTE CON EPS	1 DIA
3 RECLAMO	CDV1 VERSALLES 1 CARDALES 1 /ASMET 2 NUEVA EPS 1	ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO: INSUFICIENTE HORAS MEDICO	BUZON DE SUGERENCIAS 2 TELEFONICA 1	NO SE ASIGNA CITA POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA, SE GESTIONA CON JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS SE ADICIONAN HORAS MEDICO Y SE ASIGNA CITA AL USUARIO	2 DIA
2 RECLAMO	FLORESTA 1 CAMPIN 1 /ASMET1 SANITAS 1	PROGRAMA CRÓNICOS	CALIDAD: INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADO	PRESENCIAL	MAL DILIGENCIAMIENTO DE LA FORMULA MEDICA, MEDICAMENTO SIN CONCENTRACIÓN	2 DIA
RECLAMO	CAMPIN/COOSALUD	ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	BUZON DE SUGERENCIAS	SE REMITE A EL AREA ENCARGADA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1 DÍA



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

RECLAMOS	CARDALES / NUEVA EPS	ODONTOL OGIA	ACCESO: NEGACION A SERVICIOS ODONTOLOGIA	CORREO@ PAG WEB	SE IDENTIFICA AUXILIAR DE ODONTOLOGIA POR FALTA DE INFORMACIÓN SE NEGÓ EL ACCESO, SE REALIZA RETROALIMENTACIÓN Y SE ASIGNA CITA DE MANERA INMEDIATA	1 DÍA
RECLAMO	FLORESTA/SANIT AS	CRONICO S	CALIDAD:INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADO	CORREO@ PAG WEB	SE ESTABLECE QUE EL MOTIVO DE RECLAMO NO APLICA COMPETENCIA A LA ESEB, LA RESOLUCIÓN ES DE SANITAS Y SU PROVEEDOR DE MEDICAMENTOS QUE SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA LA ENTREGA DEL MISMO	4 DÍAS
2 RECLAMOS	CARDALES 1 CDV 1/ASMET 1 NUEVA EPS 1	CONSULT A EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADO. SEGÚN EL USUARIO EL MEDICO ATENDIÓ SOLO UN MOTIVO DE CONSULTA DE LOS DOS PRESENTADOS Y ORDENA SACAR NUEVA CITA	PRESENCIAL 1 TELEFONICA 1	DESDE EL AREA DE SERVICIOS AMBULATORIOS SE REALIZA LLAMADO DE ATENCIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN, SE ASIGNA CITA PARA CONTINUAR TRATAMIENTO AL USUARIO	8 DÍA
QUEJA	DANUBIO/ NUEVAEPS	URGENCIA S	ACCESO:NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS	CORREO@	SEGÚN CLASIFICACIÓN TRIAGE NO APLICABA ATENCIÓN URGENCIAS, EL USUARIO FINALMETE TERMINA ATENDIDO URGENCIA EN LA CLÍNICA MAGDALENA. SE PRESENTA A SUBCIENTIFICA PARA PLAN DE MEJORA	11 DÍAS
6 QUEJAS	CDV2 FARMACIA1 CENTRO 1 DANUBIO1 FLORESTA 1/ NUEVA EPS 3 SANITAS 1 FAMISANAR 2	FACTURAC ION 2 FARMACIA 1 VIGILANCI A 1 C EXTERNA 1 LABORAT ORIO 1	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD , SEGÚN LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO	PRESENCIAL 1 CORREO @PAG WEB 3 BUZON SUGERENCIAS 2	SE REPORTA A CADA LIDER DEL PROCESO Y EMPRESA RESPONSABLE DE LA VINCULACIÓN DEL COLABORADOR PARA REALIZAR LOS LLAMADOS DE ATENCION RESPECTIVOS	5 DÍAS
QUEJA	FLORESTA / COMPARTA	C. EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLÓGICOS ENFERMERÍA)	ESCRITO	INSATISFACCION POR LAS INDICACIONES DE LA MEDICA PARA TRATAR SINTOMATOLOGIA DE COVID	11 DÍAS
QUEJA	DANUBIO/ NUEVA EPS	URGENCIA S	ACCESO: NEGACION EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS. EL MEDICO LE SUGIERE IR A OTRA INSTITUCION SIN REMISION NI ATENCION INICIAL	TELEFONICA	SE REPORTA EL EVENTO A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS QUIEN DE MANERA INMEDIATA GARANTIZA LA ATENCIÓN DE URGENCIAS A LA USUARIA Y DA INDICACIONES AL COLABORADOR PARA CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y TRATO DIGNO EN URGENCIAS	INMEDIAT A
DENUNCIA	CAAMPIN/ASMET	C. EXTERNA	DENUNCIA: CONDUCTA IRREGULAR SUJETA A UNA INVESTIGACIÓN PENAL, ADMINISTRATIVA SANCIONATORIA, DISCIPLINARIA O ETICA PROFESIONAL	PRESENCIAL	REFIERE QUE EL MEDICO EN LA CONSULTA ASUMIÓ CONDUCTAS QUE LA INTIMIDARON Y NO FUERON ACORDE A LA ATENCIÓN MEDICA. SE REPORTA A LA EMPRESA DARSALUD SE REALIZA PROCESO DISCIPLINARIO, LA ESEB NO CUENTA YA CON LOS SERVICIOS DE ESTE PROFESIONAL	17 DÍAS
2 PETICIONES	SEDE ADMINISTRATIVA	CONTRAT ACION 1/ RECURSO HUMANO1	INTERMEDIACION PARA LA EXPEDICION DE CERTIFICADO LABORAL ADMINISTRATIVOS: VULNERACION DE DERECHO	CORREO@ PAGWEB 2	SE REMITE AL AREA DE CONTRATACION PARA LO PERTINENTE	15 DIAS PROMEDI O
RECLAMO	SEDE ADMINISTRATIVA /NUEVA EPS	ADMINIST RATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE AUTORIZACIONES , NO HAY OPORTUNIDAD EN LA TOMA DEL EXÁMEN LABORATORIO CLÍNICO UROCULTIVO, NO HAY CONTRATO CON EL PROVEEDOR	CORREO @ PAG WEB	SE ENTREGA LA AUTORIZACIÓN PARA LA TOMA DEL EXÁMEN DE MANERA INMEDIATA, SE CONFIRMA LA EXISTENCIA DEL CONTRATO CON EL PROVEEDOR	INMEDIAT O
RECLAMO	CARDALES/NUEVA EPS	ODONTOL OGIA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE CITA ODONTOLÓGICA	PRESENCIAL	COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA ASIGNA CITA ODONTOLÓGICA	INMEDIAT O



QUEJA	CDV/NUEVA EPS	PROGRAMA CRÓNICOS	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR LOS SERVICIOS PRESTADOS, SEGÚN LA USUARIA LA TELE CONSULTA Y LA ACTITUD DEL MEDICO NO ES LA ADECUADAS SOLO SE LIMITA A DECIR QUE PASE POR LA FORMULA	PRESENCIAL	DE MANERA INMEDIATA SE ASIGNA CITA EN LA MODALIDAD PRESENCIAL CON OTRO PROFESIONAL PARA CONTINUAR LA ATENCION DEL PROGRAMA DE RIESGO CARDIOVASCULAR	INMEDIATO
QUEJAS	DANUBIO/ASMET SALUD	URGENCIAS	ACCESIBILIDAD: NEGACION EN EL ACCESO AL SERVICIO DE URGENCIAS (ACUDIENTE DE MENOR REFIERE QUE NO LO ATIENDEN PRIMERO CON EL ARGUMENTO DEL CAMBIO DE TURNO Y DESPUES LA JEFE SIN REVISAR DICE QUE NO ES URGENCIA Y DEBE ACUDIR ES AL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	PRESENCIAL	EL MENOR ES ATENDIDO EN LA FECHA COMO CITA PRIORITARIA EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	8 DÍAS
QUEJA	DANUBIO/COOSALUD	URGENCIA	INFORMACIÓN INADECUADA AL USUARIO (USUARIA REFIERE QUE AL SOLICITAR INFORMACION SOBRE LA ADMINISTRACION DEL MEDICAMENTO, LA AUXILIAR NO INFORMA ADECUADAMENTE	BUZÓN	SE REPORTA A SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBCIENTIFICA Y EL OPERADOR DE SERVICIOS DE SALUD, QUIENES ASUMEN EL COMPROMISO DE RETROALIMENTAR EN LA FUNCIONARIA EL DEBIDO PROCESO DE ATENCIÓN	1 DÍA

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 la respuesta a la denuncia) 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 I SEMESTRE 2021

Tabla 9. Causas Orientaciones I SEMESTRE 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	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	ORIENTACION INFORMACION INADECUADA AL USUARIO	NO APLICA
5	7	158	16	14	1	5

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU 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 I SEMESTRE 2021

Tabla 10. Causas intermediaciones I SEMESTRE 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
149	6	7	7

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU 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 I SEMESTRE.

**2. MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) I SEMESTRE 2021
TABLA 11. MECANISMOS PASS I SEMESTRE 2021**

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1.Programación de las reuniones mensuales 2. Socialización de información del proceso de elección del representante de los usuarios a Junta directiva, socialización del nuevo representante de los usuarios ante junta directiva de la ESEB Socialización evento de capacitación de deberes y Derechos adelantado por la super salud. Socialización evento de Rendición de cuentas programado para el 11 de Junio de 2021. Envío de link para participar con preguntas e inquietudes a la realización en vivo de la audiencia de rendición de cuentas a realizarse en fecha 11 de junio de 2021. 3. Remisión de informes de gestión y participación social de cada mes del I Semestre 2021	-Acta programación reunión mensual -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de información -Actas socializadas en la pag web institucional - Plan Detallado de Trabajo mensual	Información socializada	Falta de compromiso de la Asociación en la asistencia a reuniones programadas
Comité de Ética Hospitalaria	Se realiza comité de ética los tres meses correspondientes del I Trimestre con integrantes de la parte administrativa de la ESEB y en el mes de Enero con la presencia de los usuarios y febrero y marzo la no presencia de miembros de la Asociación de Usuarios, se da informe PQRD mes de cada mes I semestre 2021 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta en la pag web link comité de ética	Actas de Reunión I semestre 2021 socializada en la pag. Web institucional	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 I Semestre 2021

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan I Trimestre 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 según plan de capacitación	575 usuarios capacitados Danubio, cardales, floresta, cdv, castillo, versalles, campin, llanito, fortuna, farmacia, centro y los atendidos en siau que registraron correo electrónico Y 170 funcionarios en los centros de salud administrativa, Danubio floresta,cardales, cdv Campin, llanito y castillo, Fortuna, Centro y Farmacia *en el plan de capacitaciones estaba versalles y progreso ya no funcionan	Población capacitada/ población objetivo general *100	%	90 %	825/754*100 655 Usuarios capacitados y 170 funcionarios capacitados en el I semestre	110%



Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones a usuarios y funcionarios	32 capacitación dirigidas a usuarios y 12 capacitaciones dirigidas a funcionarios	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90 %	45/44*100	102%
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 %	2347/2590*100	91%
Indicador de cumplimiento de cobertura campaña institucionales Medios de comunicación de los usuarios con la ESEB: presenciales, no presenciales y virtuales. Formas de interponer PQRSDF	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	140 usuarios en centro de salud Floresta, CDV, Danubio Campin, Castillo y Cardales (6 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90 %	140/140*100 140 Usuarios capacitados 6/6*100 6 capacitaciones	100%

4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el I Semestre se realizaron 190 aperturas de buzones y se hallaron 53 anotaciones o sugerencias a las cuales se les dio trámite con cada líder de proceso.



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

CENTRO DE SALUD	No. DE APERTURAS MES	No. DE SUGERENCIAS O HALLAZGOS	CAUSA O MAOTIVO	ACCION REALIZADA
CASTILLO EXTERNA	15	5	(1)adicionar al servicio de facturación otro funcionario (1)usuario solicita que le sea adelantada una cita por razones personales Reclamos por falta de oportunidad en la entrega de medicamentos (2), sugerencia de asignar otro número telefónico para asignar citas médicas (1)	Se socializa con regencia de farmacia y se notificó la disponibilidad del medicamento 4 días promedio, la sugerencia se socializó con servicios ambulatorios sub científica y facturación
CASTILLO URGENCIAS	15	4	(1)arreglar el cielo raso (3)arreglar del aire acondicionado de la sala espera	se socializan para intervención jefe de seguridad y salud en el trabajo
DANUBIO EXTERNA	18	2	(1)mejorar el trato del personal de vigilancia (1)Solicitud arreglo aire acondicionado sala de espera consulta externa	se reporta supervisor del contrato y se realizan las correcciones pertinentes Se remite al líder del proceso de seguridad y salud en el trabajo para lo pertinente
DANUBIO URGENCIAS	15	6	(3) mejorar la oportunidad en la hora cambio de turno mejorar la oportunidad en el servicio Solicitud de cortina en área de observación para privacidad del usuario y no conformidad por la falta de información adecuado por parte de la auxiliar de urgencias	Se remite a jefe de servicios ambulatorios, Subcientífica y operador de servicios Darsalud
CAMPIN	14	3	(2) Falta de confort en el consultorio de odontología, aire acondicionada en mal estado Solicitud a percepción del usuario de mejor revisión del médico	Se socializa con el líder del área de seguridad y salud en el trabajo Se socializa con Subcientífica y servicios ambulatorios
FLORESTA	15	1	solicitan arreglar el ventilador de la sala de espera	se socializan para intervención jefe de seguridad y salud en el trabajo 0
CARDALES	15	0	0	0



CDV	15	21	(1)mejor trato de la medica de consulta externa (1) Sugerencia mejorar oportunidad en la asignación de citas medicas (15)Solicitud de apoyo de recurso humano en facturación, (2)mejoramiento en oportunidad citas médicas y (2)solicitud de que el programa de crónicos regrese a Danubio	Se socializa con subcientífica, servicios ambulatorios y facturación Se remite a Subcientífica, servicios ambulatorios, p y p y facturación
FARMACIA	15	5	(1)mejorar servicio (1) mejorar el trato al usuario, (1) mejorar la bioseguridad Sugerencia de mejorar la oportunidad en la entrega de medicamentos Falta de personal para atender a los usuarios, uno exclusivo para población vulnerable	Se socializa con los líderes de procesos de farmacia, sub científica y gerencia
CENTRO	7	1	sugieren instalar televisor en sala espera	se socializa con la subcientífica
LLANITO	8	0	0	0
FORTUNA	6	0	0	0
SEDE ADMINISTRATIVA	18	1	solicita aumentar las horas medicas del cdv	se socializa con la lider de servicios ambulatorios y aumenta las horas médicas en cdv
PROGRESO	5	0	0	0
VERSALLES	9	4	mejorar capacidad instalada horas médico, (2) solicitan no cerrar el centro de salud, (1) felicitación por los servicios	se socializan con los líderes de procesos, el centro de salud fue cerrado
TOTAL	190	53	NA	NA

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU I Semestre 2021