



INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – JUNIO 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) JUNIO 2021

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F JUNIO 2021

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F JUNIO 2021

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	48	50
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia)	12	12
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	14	14
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	23	24
TOTAL USUARIOS		97	100

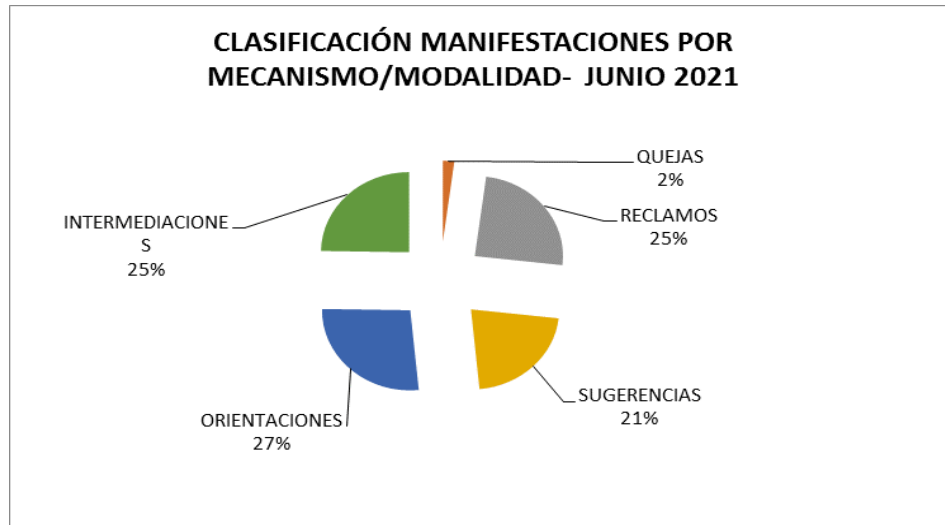
Fuente: Registro diario de atención SIAU JUNIO 2021

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F JUNIO 2021

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F JUNIO 2021

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	2	2
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	24	25
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	21	22
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	26	27
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	24	25
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	0	0
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		97	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU JUNIO 2021



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

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSAIUD	1	2	0	2	1	3	0	0	0	9	9
COMPARTA	0	0	0	1	1	2	0	0	0	4	4
COOSALUD	1	2	0	1	2	3	0	0	0	9	9
NO IDENTIFICA	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	2
FAMISANAR	0	4	0	3	5	4	0	0	0	16	16
SANITAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SALUDTOTAL	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
NUEVA EPS	0	15	0	11	12	12	0	0	0	50	52
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	1	4	0	0	0	0	5	5
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	24	0	21	26	24	0	0	0	97	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU JUNIO 2021



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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	0	0	19	0	0	0	0	0	19	20
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	2
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	2	0	0	1	0	0	0	0	3	3
P Y P	0	0	0	1	4	1	0	0	0	6	6
URGENCIAS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
FACTURACION	0	21	0	0	0	0	0	0	0	21	22
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	16	23	0	0	0	39	40
NO APLICA	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	4
TOTAL	2	24	0	21	26	24	0	0	0	97	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU JUNIO 2021

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	1	0	0	1	2	0	0	4	4%
CARDALES	0	0	0	0	0	1	1	0	2	2%
CASTILLO	0	3	0	0	0	1	4	0	8	8%
CDV	0	9	0	0	18	1	5	0	33	34%
CENTRO	0	2	0	0	0	0	0	0	2	2%
DANUBIO	2	5	0	0	2	5	12	0	26	27%
FLORESTA	0	2	0	0	0	1	2	0	5	5%
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FARMACIA	0	2	0	0	0	1	0	0	3	3%
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	7	0	0	7	7%
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
NO APLICA	0	0	0	0	0	7	0	0	7	7%
TOTAL	2	24	0	0	21	26	24	0	97	100%

Fuente: Formato registro diario de atención JUNIO 2021



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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	11	2	0	24	21	0	0	0	58	61
DE 1 A 5 DIAS	1	11	19	0	1	3	0	0	0	35	37
DE 6 A 10 DIAS	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	2
DE 11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	22	21	0	26	24	0	0	0	95	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (MAYO 2021)	MES ACTUAL (JUNIO 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- JUNIO 2020
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	2 DIAS	2 DIAS	3.8 DIA
NUMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		31	26	6
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	100%	92%	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, JUNIO 2021

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
21 RECLAMOS	CAMPIN 1 CASTILLO 3 CDV 8 CENTRO 2 DANUBIO 5 FLORESTA 2 / ASMET 2 COOSALUD 1 FAMISANAR 4 NUEVA EPS 13 SANITAS 1	FACTURACION	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 10 TELEFONICO 10 BUZON 1	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	1 DIA PROMEDIO



2 RECLAMOS	FARMACIA 2 / NUEVAEPS 2	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	RESENCIAL 1 TELEFONICA 1	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA REGENTE	A FECHA DE INFORME NO HAY RESPUESTA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO
1 RECLAMO	CDV/ NUEVA EPS	CONSULTA EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (RECLAMO PARA UNA CITA MEDICA PORQUE LA MEDICA NO LE ATENDIÓ SINO UN SOLO MOTIVO DE CONSULTA	TELEFÓNICO	SE REMITE EL CASO A LA DRA SANDRA VERA, SE IDENTIFICA LA MEDICA POLANCO COMO LA IMPLICADA Y SE ASIGNA CITA A LA USUARIA PARA EL DÍA 4 DE JUNIO A LAS 12 MEDIO DIA PRESENCIAL DR JEAN PAUL REYES	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		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 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 JUNIO 2021

Tabla 9. Causas Orientaciones JUNIO 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	NO APLICA
0	1	18	3	3	1

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU Junio 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 MAYO 2021

Tabla 10. Causas intermediaciones JUNIO 2021

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS	NO APLICA, POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
24	0	0	0

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU Mayo 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 (9), seguido castillo (7), cdv, floresta y cardales (2 respectivamente) , centro y campin con 1 respectivamente.

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

TABLA 11. MECANISMOS PASS JUNIO 2021

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1.Programación de la reunión mensual 2. 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, mes de MAYO 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 MAYO 2021 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 06/2021	Acta de Reunión mes de JUNIO 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 JUNIO 2021

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan JUNIO 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 Campin, Fortuna, Llanito, farmacia (6 capacitaciones) Y 20 funcionarios en los centros de salud Fortuna, Centro y Farmacia (3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	140/120*100 0 120 Usuarios capacitados y 20 funcionarios capacitados	116%



Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	6 capacitación para los usuarios y 3 capacitaciones funcionarios	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%	390/425*100	92%
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	60 usuarios en centro de salud Campin, Castillo y Cardales (3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	60/60*100 60 Usuarios capacitados 3/3*100 3 capacitaciones	100%

4. INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD JUNIO 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	4	1	Solicitud arreglo aire acondicionado sala de espera consulta externa	Se remite al líder del proceso de seguridad y salud en el trabajo para lo pertinente
DANUBIO URGENCIAS	4	2	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	3	1	Solicitud a percepción del usuario de mejor revisión del médico	Se socializa con Subcientífica y servicios ambulatorios
FLORESTA	3	0	NA	NA



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

CARDALES	3	0	NA	NA
CDV	3	19	Solicitud de apoyo de recurso humano en facturación, mejoramiento en oportunidad citas médicas y solicitud de que el programa de crónicos regrese a Danubio	Se remite a Subcientífica, servicios ambulatorios, p y p y facturación
FARMACIA	3	0	NA	NA
CENTRO	2	0	NA	NA
LLANITO	2	0	NA	NA
FORTUNA	2	0	NA	NA
SEDE ADMINISTRATIVA	4	0	NA	NA
TOTAL	39	23		

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