

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL FEBRERO 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) FEBRERO 2023

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F FEBRERO 2023

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F FEBRERO 2023

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033-6076138158	37	28
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	11	8
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	3	2
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	54	41
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	26	20
TOTAL USUARIOS		131	100

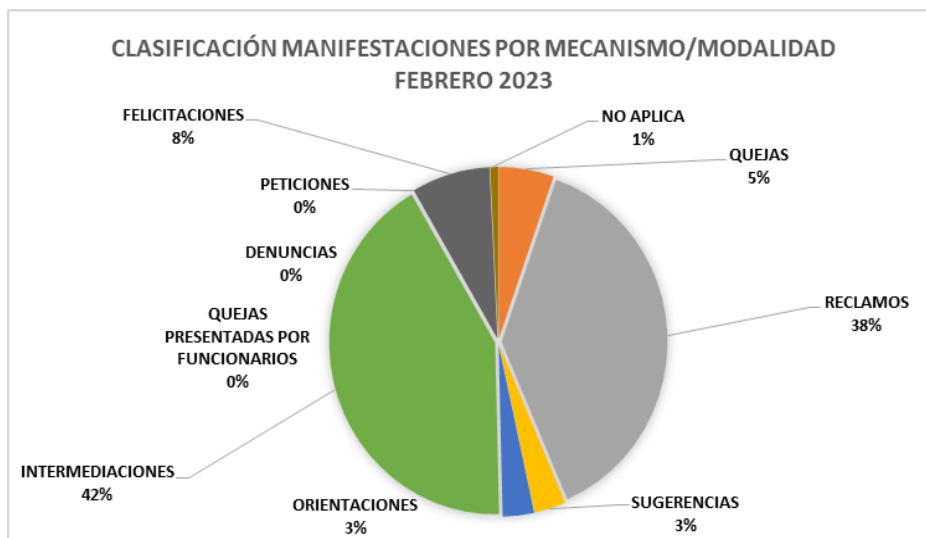
Fuente: Registro diario de atención SIAU FEBRERO 2023

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F FEBRERO 2023

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F FEBRERO 2023

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	7	5
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	50	38
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	4	3
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	4	3
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	55	42
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	10	8
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		131	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU FEBRERO 2023



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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSAJUD	0	11	0	1	2	3	0	0	0	17	13
COOSALUD	0	6	0	0	0	11	0	0	0	17	13
NO IDENTIFICA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FAMISANAR	0	2	0	0	0	0	2	0	0	4	3
SANITAS	0	8	0	0	1	16	1	0	0	26	20
SALUDTOTAL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
NUEVA EPS	6	21	0	3	1	25	7	1	0	64	50
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO ASEGURADO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	7	50	0	4	4	55	10	1	0	131	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU FEBRERO 2023

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

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO FEBRERO 2023

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	3	0	1	1	1	0	0	0	6	
CONSULTA EXTERNA	1	2	0	1	0	0	1	0	0	5	
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	
FARMACIA	0	0	0	2	0	1	5	0	0	8	
P Y P	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
URGENCIAS	5	1	0	0	0	1	4	0	0	11	
FACTURACION	0	43	0	0	0	0	0	0	0	43	
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
VIGILANCIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	2	52	0	0	0	54	
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
TOTAL	7	50	0	4	4	55	10	1	0	131	

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU FEBRERO 2023

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	5	0	0	0	1	6	0	0	12	9
CARDALES	0	3	0	0	0	0	1	0	0	4	3
CASTILLO	1	4	0	5	1	0	7	0	0	18	14
CDV	0	8	0	0	0	0	2	0	0	10	7.5
CENTRO	0		0	0	1	1	0	0	0	2	1
DANUBIO	5	15	0	0	0	0	16	0	0	36	27.5
FLORESTA	1	12	0	0	0	0	11	0	0	24	18
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	5	2	0	1	0	0	8	6
SEDE ADMINISTRATIVA	0	3	0	0	0	2	11	0	0	16	12
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	7	50	0	10	4	4	55	1	0	131	99

Fuente: Formato registro diario de atención FEBRERO 2023

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION FEBRERO 2023

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION FEBRERO 2023

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	1	20	0	0	2	23	0	0	0	46	35
DE 1 A 5 DIAS	3	30	4	10	1	28	0	1	0	77	59
DE 6 A 10 DIAS	3	0	0	0	1	4	0	0	0	8	6
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	7	50	4	10	4	55	0	1	0	131	100

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (ENERO 2023)	MES ACTUAL (FEBRERO 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- FEBRERO 2022
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	2 DÍAS	2 DÍAS	2 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		79	57	119
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 Urgencias 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, FEBRERO2023

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
44 RECLAMOS	CASTILLO 4 CDV 8 CAMPIN 3 DANUBIO 15 FLORESTA 11 CARDALES 3 / NUEVA EPS 19 ASMET 10 SANITAS 8 COOSALUD 5 SALUDTOTAL 1 FAMISANAR 1	FACTURACION	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS	CORREO @ PAG WEB 23 TELEFONICO 9 BUZON 4 PRESENCIAL 8	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 FLORESTA 1 / NUEVA EPS 2	ADMINISTRATIVA / SERVICIOS AMBULATORIOS SUBCIENTIFICA	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 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	2 DIA PROMEDIO
2 RECLAMO	CAMPIN 1 DANUBIO / FAMISANAR 1 NO IDENTIFIACEPS 1	CONSULTA EXTERNA 1 VIGILANCIA 1	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERÍA. OTRAS AREAS)	BUZON 2	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA Y AMBULATORIOS Y A LOS OPERADORES DARSALUD Y SUPERVISOR VIGILANCIA PRIVADA	2 DIA PROMEDIO

1 RECLAMOS	CAMPIN / ASMETSALUD	CONSULTA EXTERNA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA, REFIERE 30 MINUTOS DE ESPERA	BUZON	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA Y AMBULATORIOS, SE ESTABLECE QUE LA DEMORA SE OCASIONÓ POR FALLAS EN EL SISTEMA PANACEA	3 DÍAS
1 RECLAMO	DANUBIO / COOSALUD	URGENCI AS/ PROCEDI MIENTOS	OPORTUNIDAD: DEMORA ATENCIÓN DE URGENCIAS, REFIERE ESPERAR 50 MINUTOS PARA REALIZACIÓN DE CURACIONES	BUZON	SE REPORTÁ A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIO, SUBCIENTÍFICA Y CALIDAD PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	2 DÍAS
5 QUEJAS	CASTILLO 1 DANUBIO 3 FLORESTA 1 / NUEVA EPS 5	URGENCI AS 2 CONSULT A EXTERNA 1	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD AUXILIAR DE ENFERMERIA DANUBIO PYP /FARIDES PEÑA), MALA ACTITUD MEDICO DEL SERVICIO DE URGENCIAS CASTILLO (ARLEN PEÑALOZA) Y SERVICIO URGENCIAS DANUBIO MEDICOS Y ENFERMERA JEFE (ANGEL MAURICO GALVAN, ZULAIID ASTRID NARANJO Y LA JEFE MAYRA RINCON) , MALA ACTITUD DEL MEDICO DE EXTERNA EN FLORESTA (RAMON VERTEL)	BUZON 3 CORREO@ 1 ESCRITO 1	SE REPORTÁ A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIO, SUBCIENTÍFICA, CALIDAD Y AL OPERADOR DARSALUD PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	3.5 DÍAS PROMEDIO
2 QUEJAS	DANUBIO 2 / NUEVA EPS 1 NO ASEGURADO 1	URGENCI AS 2	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERÍA) LOS USUARIOS REFIEREN MAL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO MEDICO POR CUERPO EXTRAÑO EN OIDO (MASTERSON SERRANO), MAL MANEJO DE CELULITIS EN DEDO MANO, DRENAJE SIN ANESTESIA, SI MEDICACIÓN Y DE MANERA GROSERA LA TENCIÓN (MASTERSON SERRANO)	ESCRITO PRESENCIAL 2	SE REPORTÁ A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIO, SUBCIENTÍFICA, CALIDAD Y AL OPERADOR DARSALUD PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS. GENERÁNDOSE LLAMADOS DE ATENCIÓN PARA LOS PROFESIONALES INVOLUCRADOS	6 DÍAS 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 FEBRERO se recibió DIEZ (10) felicitación: 4 felicitaciones para el centro de salud castillo área de Urgencias (Doctor Arlen Peñaloza) , 1 felicitación castillo área de consulta externa (medica Eveth cuevas) y facturación (Martina capaz) y 5 felicitaciones para farmacia Danubio exaltando el buen servicio.

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 FEBRERO 2023

Tabla 9. Causas Orientaciones FEBRERO 2023

ORIENTACION DERECHOS Y DEBERES	ORIENTACION SOBRE SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIONES REFERENTE A LA AFILIACION: PORTABILIDAD, MOVILIDAD, MULTIAFILIACION, BASE DE DATOS	INFORMACION INADECUADA AL USUARIO	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	NO APLICA
1	0	2	0	1	0	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU FEBRERO 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 FEBRERO 2023

Tabla 10. Causas intermediaciones FEBRERO 2023

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS, CERTIFICADOS
43	7	5

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU FEBRERO 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 (43) 78% 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 FEBRERO 2023

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
1

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU FEBRERO 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) FEBRERO 2023

TABLA 11. MECANISMOS PPSS FEBRERO 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 ENERO 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 enero de 2023 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 02/2023 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mes de febrero 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 FEBRERO 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)	120 USUARIOS en centro de salud Cardales, Danubio, Floresta, CAMPIN 30 SERVIDORES PUBLICOS DE LA SEDE ADMINISTRATIVA	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	150/150*100 120 Usuarios capacitados 30 Servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	6 capacitación para los usuarios 1 capacitación servidores públicos	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%	302/330*100	92%
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	40 usuarios en centro de salud CDV, Danubio(2 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	40/40*100 40 Usuarios capacitados 2/2*100 2 capacitaciones	100%
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	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los servidores públicos	20 servidores públicos en centro de salud CDV, Danubio (2 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	20/20*100 20 servidores públicos capacitados 2/2*100 2 capacitaciones	100%

canales de comunicación, participación social							
---	--	--	--	--	--	--	--

4. INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

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

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	6	3	1. Refiere insatisfacción con la atención prestada por el profesional Ismael Morales, inadecuada presentación del área, auxiliar con presentación inadecuada, trato no cordial del profesional	Reclamo	Se confirma la información con la usuaria y se remite a Subdirector científico, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud y líder de calidad para indagación, seguimiento y acciones correctivas que correspondan	1
			2. Refiere insatisfacción por demora en la atención programada	Reclamo	Usaria confirma la situación pero afirma que finalmente tuvo la atención Se remite a subdirector científico, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud y Líder de calidad para acciones de mejoramiento	
			3. Solicitud de información para extracción de muelas cordales (manifiesta no disponer de recursos para las exodoncias)	Orientación	S realizan varios intentos para contactar a la usuaria y ampliar datos pero el teléfono se va a buzón, con auxiliar de odontología se revisa historia clínica y se constata que la última atención se realizó en septiembre 2022. Se remite a subdirector científica, jefe servicios ambulatorios, coordinador odontología y líder de calidad para conocimiento	
CARDALES	6	0	Na	No aplica	No aplica	1
CASTILLO EXTERNA	5	2	1. refiere buena atención por parte de la Médica Eveth y la facturadora Martina	Felicitación	Se llama a la usuaria quien confirma excelente servicio tanto en el área de facturación como de la médica. Se remite a líder facturación, servicios ambulatorios y subdirector científico, operador de servicios Maxmpleo conocimiento y fines pertinentes	1

			2. Madre de menor refiere que su hijo tuvo cita de psicóloga pero fue demorada la atención, sugiere oportunidad en las consultas programadas	sugerencia	Se remite a Subdirección científica, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud y líder de calidad para seguimiento y acciones de mejoramiento que correspondan	
CASTILLO URGENCIAS	6	5	1. Refiere buena atención, buen servicio en el área de urgencias, médico, enfermera. Y del servicio de hospitalización	Felicitación	Se llama al usuario en repetidas ocasiones para confirmar la manifestación pero no responde. Se remite a subdirector científico, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud y líder de calidad para conocimiento	1
			2. Refiere buena atención tanto del médico como de la enfermera en el servicio de urgencias	Felicitación	Se confirma telefónicamente con la usuaria quien confirma la manifestación refiere que la atención se brindó a un hermano Se remite a subdirección científica, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud y líder de calidad para conocimiento	
			3. Refiere satisfacción con la atención del personal involucrado en la atención servicio de urgencias/hospitalización	Felicitación	Se contacta telefónicamente a la usuaria quien confirma buena atención para su hijo Se remite a Subdirector científico, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud y líder de calidad para conocimiento	
			4. Refiere satisfacción con la atención del médico y auxiliar de enfermería área de urgencias	Felicitación	No fue posible contactar a la usuaria telefónicamente para confirmar manifestación Se remite a Subdirector científico, jefe servicios ambulatorios, Operador de servicios Darsalud y líder de calidad para conocimiento	
			5. Refiere insatisfacción con la atención del doctor Arlem en el servicio de urgencias, a percepción de la usuaria el profesional no tiene vocación para el servicio	Queja	Se intenta comunicación con la usuaria para ampliar la manifestación pero el teléfono se va a buzón se remite a Subdirección científica, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud y líder de calidad para indagación, seguimiento y aplicación de medidas correctivas que correspondan	
CDV	6	1	1. Interpone reclamo por falta de oportunidad en asignación de citas médicas dificultad líneas telefónicas	Reclamo	Se remite a facturación y se asigna cita a la usuaria para el día 23 de enero a las 8 am con el doctor Carlos López se notifica a la usuaria y se le dan recomendaciones	1

CENTRO	2	1	1. Sugiere que se implementen otros horarios para entrega de resultados de laboratorio	sugerencia	Se confirma manifestación con la usuaria y se remite a subdirector científica, servicios ambulatorios, líder de calidad y coordinador área laboratorio para acciones pertinentes	1
DANUBIO EXTERNA	6	2	1. Refiere insatisfacción por percepción de trato y actitud inadecuada de la auxiliar de planificación familiar argumenta que no tiene paciencia y no sabe escuchar al usuario	Queja	Se socializa con la auxiliar del servicio y la acudiente de la usuaria manifiesta que aunque tuvo el inconveniente finalmente la usuaria fue atendida Se remite a subdirección científica, jefe servicios ambulatorios, jefe de promoción y prevención para retroalimentación del debido proceso de atención	1
			2. Refiere insatisfacción por falta de orientación para el acceso a los servicios de parte de la guarda de seguridad	Reclamo	Se remite al líder de Recursos humanos interventor del contrato para socialización al operador, indagación de la situación y toma de acciones correctivas que correspondan	
DANUBIO URGENCIAS	6	1	1. Refiere insatisfacción por no cumplimiento en los horarios de atención en procedimientos (curaciones) área de urgencias	Reclamo	Se socializa con la jefe de turno para socialización al personal. Se remite a subdirector científica, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios de salud, líder de calidad, para seguimiento y acciones de mejora que correspondan	1
FARMACIA	6	7	1. Solicita agilidad en la entrega de medicamentos (Extenso tiempo de espera en la dispensación del mismo)	sugerencia	Se socializa con la regente de farmacia y se contacta al usuario se le explica que en la fecha hubo inconvenientes con el sistema y además se estaban entregando medicamentos pendientes. En todo caso deja la manifestación como sugerencia. Se remite a subdirector científico, jefe servicios ambulatorios y líder de calidad para acciones de mejora que correspondan	1
			2. Refiere satisfacción con la atención recibida	Felicitación	Se socializa con regente de farmacia. Se contacta telefónicamente a la usuaria quien ratifica la manifestación e informa que la atención fue para su nieto. Se remite a subdirector científica, jefe servicios ambulatorios y líder de calidad para conocimiento y acciones pertinentes	

			3. Refiere satisfacción con la atención recibida	Felicitación	Se socializa con regente de farmacia. Se contacta telefónicamente a la usuaria quien ratifica la manifestación. Se remite a subdirector científica, jefe servicios ambulatorios y líder de calidad para conocimiento y acciones pertinentes	
			4. Refiere satisfacción con la atención recibida	Felicitación	Se socializa con regente de farmacia. Se contacta telefónicamente a la usuaria quien ratifica la manifestación. Se remite a subdirector científica, jefe servicios ambulatorios y líder de calidad para conocimiento y acciones pertinentes	
			5. Refiere satisfacción con la atención recibida	Felicitación	Se socializa con regente de farmacia. Se contacta telefónicamente a la usuaria quien ratifica la manifestación e informa que la atención fue para su nieto. Se remite a subdirector científica, jefe servicios ambulatorios y líder de calidad para conocimiento y acciones pertinentes	
			6. Refiere satisfacción con la atención recibida	Felicitación	Se socializa con regente de farmacia. Se contacta telefónicamente a la usuaria quien ratifica la manifestación. Se remite a subdirector científica, jefe servicios ambulatorios y líder de calidad para conocimiento y acciones pertinentes	
			7. Solicita mayor recurso humano en el área de farmacia para agilizar el procedimiento de dispensación de medicamentos	sugerencia	Se socializa con la regente, no se pudo establecer contacto telefónico con el usuario. Se remite a subdirector científico, jefe servicios ambulatorios y líder de calidad para acciones de mejora que correspondan	
FLORESTA	6	4	1. Refiere insatisfacción por falta de oportunidad en asignación de cita odontológica por dificultad líneas telefónicas	Reclamo	Se remite a facturación y se asigna cita odontológica a la usuaria para el día 27 de febrero a las 9:00 am con el doctor José Quintana. En todo caso se remite a líder del proceso de facturación para seguimiento y toma de acciones correctivas que garanticen la accesibilidad y oportunidad en el servicio	1

			2. Refiere insatisfacción por falta de oportunidad en asignación de citas dificultad líneas telefónicas	Reclamo	Se remite a facturación y se asigna cita médica a la usuaria para el día 25 de febrero a las 8:00 am con el doctor Ramón Vertel y cita odontológica para el 27 de febrero a las 8:00 am con el doctor José Quintana. En todo caso se remite a líder del proceso de facturación para seguimiento y toma de acciones correctivas que garanticen la accesibilidad y oportunidad en el servicio	
			3. Refiere insatisfacción por la actitud del médico Ramón Vertel. Usuaría informa que llegó tarde por inconveniente familiar pero el médico no estuvo dispuesta a escuchar, su trato fue descortés y humillante	Queja	Se contacta telefónicamente a la usuaria quien confirma la manifestación. Como acción correctiva inmediata se asigna nueva cita con el doctor Gino Cianci para el día 2 de marzo a las 2 y 40 pm. Se remite a Subdirector Científico, jefe servicios ambulatorios, líder de calidad para acciones pertinentes	
			4. Refiere insatisfacción por falta de oportunidad en asignación de cita médica por dificultad líneas telefónicas	Reclamo	Se remite a facturación y se asigna cita a la menor para el día 27 de febrero a las 11:00 am con el doctor Ramón Vertel. En todo caso se remite a líder del proceso de facturación para seguimiento y toma de acciones correctivas que garanticen la accesibilidad y oportunidad en el servicio	
FORTUNA	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	1	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	64	26				13

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