



**INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – I TRIMESTRE
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 TRIMESTRE 2021

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F I TRIMESTRE 2021

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

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	194	50
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	61	16
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	3	1
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	109	28
Buzones	Disposición de 11 buzones en los centros de salud de la ESEB	23	6
TOTAL USUARIOS		390	100

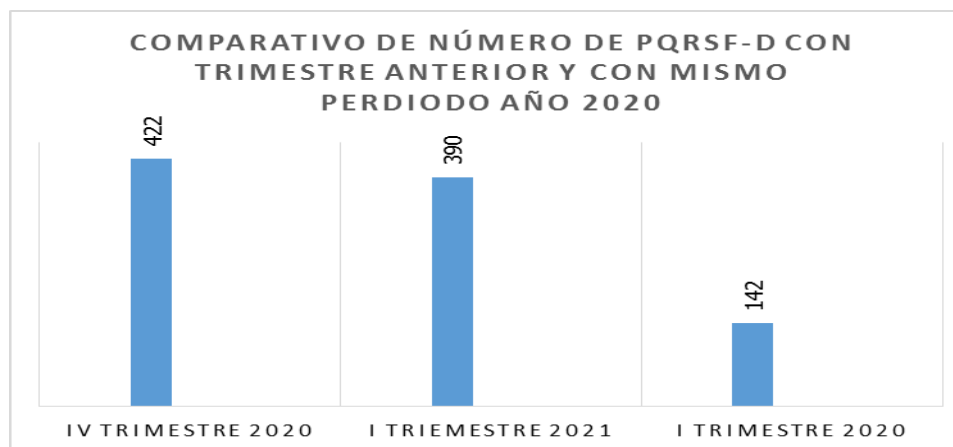
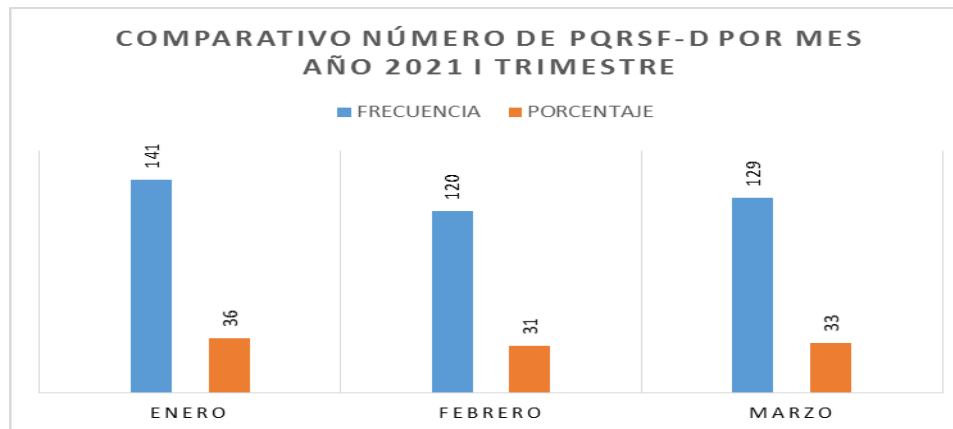
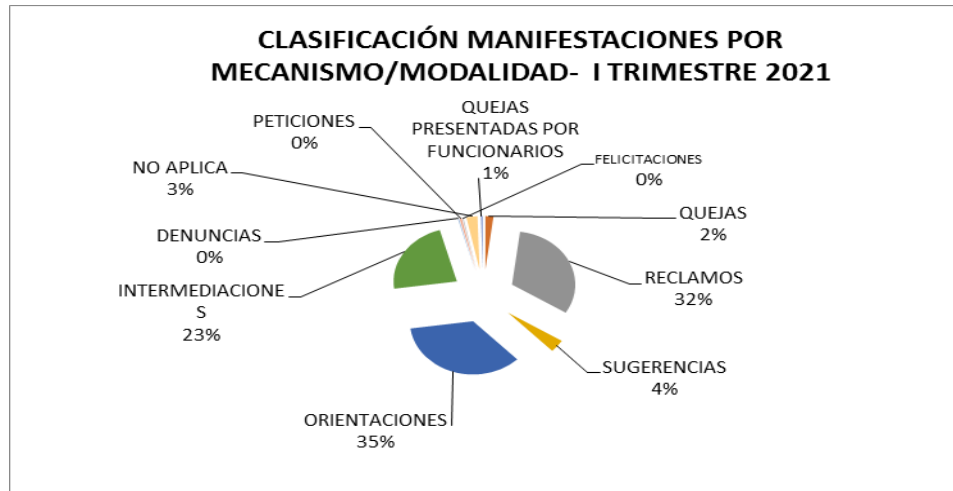
Fuente: Registro diario de atención SIAU I TRIMESTRE 2021

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F I TRIMESTRE 2021

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

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	8	2
RECLAMOS*	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	124	32
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	15	4
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	137	35
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	89	23
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	1
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	1	1
PETICIÓN	Derecho de toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes información y o consulta, de interés general o particular	2	1
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	11	3
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	2	1
TOTAL		390	100

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





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

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	13	1	0	10	11	0	0	2	0	37	9
COMPARTA	1	11	0	0	6	11	0	0	2	0	31	8
COOSALUD	0	3	0	1	17	12	0	0	1	0	34	8.5
NO IDENTIFICA	0	0	0	9	4	1	1	1	0	0	16	4
FAMISANAR	1	12	0	0	23	10	0	0	2	0	48	12
SANITAS	1	3	0	0	7	1	0	0	0	0	12	3
SALUDTOTAL	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	4	1.5
NUEVA EPS	5	82	0	5	56	42	0	1	3	2	196	50
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	8	1	0	0	0	0	9	2
NO ASEGURADO	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	1
TOTAL	8	124	1	15	137	89	1	2	11	2	390	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU I TRIMESTRE 2021

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	3	0	11	8	2	0	2	0	0	26	7
CONSULTA EXTERNA	2	3	1	1	1	1	0	0	0	0	9	2
ODONTOLOGÍA	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	4	1
FARMACIA	1	40	0	0	5	1	0	0	0	0	47	12
P Y P	0	2	0	0	13	3	0	0	1	0	19	5
URGENCIAS	2	0	0	2	0	0	0	0	1	0	5	1.5
FACTURACION	0	75	0	1	15	8	0	0	0	2	101	26
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIGILANCIA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	77	72	1	0	0	0	150	38
NO APLICA	1	0	0	0	17	1	0	0	9	0	28	7.5
TOTAL	8	124	1	15	137	89	1	2	11	2	390	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU I TRIMESTRE 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 TRIMESTRE 2021

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	PETICION	QUEJAS PRESENTADAS FUNCIONARIOS	SUGERENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPIN	0	6	1	0	0	8	3	0	0	0	18	5
CARDALES	0	12	0	0	0	10	13	0	1	0	36	9
CASTILLO	0	23	0	0	1	16	10	0	0	6	56	14
CDV	2	9	0	0	0	11	12	0	0	1	35	9
CENTRO	1	1	0	0	0	1	4	0	0	1	8	2
DANUBIO	3	12	0	0	1	13	7	0	0	3	39	10
FLORESTA	1	19	0	0	0	21	24	0	0	0	65	17
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
FARMACIA	1	40	0	0	1	7	1	0	0	2	52	13
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	16	4	2	0	0	22	5.5
FORTUNA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
VERSALLES	0	1	0	1	0	3	10	0	0	2	17	4
NO APLICA	0	1	0	0	8	29	0	0	0	0	38	9.5
PROGRESO	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	1
TOTAL	8	124	1	1	11	137	89	2	2	15	390	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU I TRIMESTRE 2021

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	3	47	7	1	122	72	0	0	9	2	263	67
DE 1 A 5 DIAS	3	68	1	0	14	16	0	0	2	0	104	27
DE 6 A 10 DIAS	0	6	7	0	1	1	0	1	0	0	16	4
DE 11 A 15 DIAS	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1
MAS DE 15 DIAS	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	3	1
TOTAL	8	124	15	1	137	89	1	2	11	2	390	100

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	TRIMESTRE ANTERIOR (IV TRIMESTRE 2020)	TRIMESTRE ACTUAL (I TRIMESTRE 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- I TRIMESTRE 2020
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD	MENOS DE 15 DÍAS	1 DÍAS	1.9 DIAS	4.8 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		112	135	65
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	100%	99%	100%



La tendencia es al aumento del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al trimestre 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, tres resoluciones correspondientes a peticiones y reclamos sobrepasó los 15 días de respuesta (responsabilidad de trámite de respuesta del área de contratación, farmacia-Gerencia y la empresa Darsalud).

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
72 RECLAMOS	CARDALES 4 CARDALES 8 CASTILLO 21 CDV 8 DANUBIO 12 FLORESTA 17 CENTRO 1 NO IDENTIFICA CENTRO SALUD 1 / ASMET 9 COMPART 7 COOSALUD 2 FAMISANAR 12 NUEVAEPS 41 SANITAS 1	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 51 PRESENCIAL 8 TELEFONICO 12 ESCRITO 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
40 RECLAMOS	FARMACIA 40 / NUEVAEPS 36 COMPART 4	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	CORREO@ PAGWEB 10 PRESENCIAL22 TELEFONICA 8	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA GERENCIA Y SE GARANTIZÓ LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS UNA VEZ HUBO DISPONIBILIDAD,	5 DÍAS PROMEDIO
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 DIA
RECLAMOS	CARDALES / NUEVA EPS	ODONTOLOGIA	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 DIA



RECLAMO	FLORESTA/SANITAS	CRONICOS	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
RECLAMO	CARDALES/ASMET	CONSULTA EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADO. SEGÚN EL USUARIO EL MEDICO ATENDIÓ SOLO UN MOTIVO DE CONSULTA DE LOS DOS PRESENTADOS (REMISION A SICOLOGÍA Y AFECTACION DE PIEL)	PRESENCIAL	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 DIA
QUEJA	DANUBIO/ NUEVAEPS	URGENCIAS	ACCESO:NEGACIÓN EN LA ATENCION 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
4 QUEJAS	CDV1 FARMACIA1 CENTRO 1 DANUBIO1 / NUEVA EPS 2 SANITAS 1 FAMISANAR 1	FACTURACION 2 FARMACIA 1 VIGILANCIA 1	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	PRESENCIAL 1 CORREO @PAG WEB 1 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	3 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	CDV/NUEVAEPS	C. EXTERNA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD. SEGÚN LA USUARIA LA RESPUESTA DADA POR LA MEDICA A LA PREGUNTA DEL TRATAMIENTO NO FUE AMBLE	CORREO@ PAGWEB	SE REALIZA LAS GESTIÓN CON LA JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS QUIEN REALIZA LO PERTINENTE PARA GARANTIZAR LA ADECUADA INFORMACIÓN Y TRATO A LOS USUARIOS. LA USUARIA SE DA EL DERECHO A SEGUNDA OPINION MEDICA	5 DIAS
QUEJA	DANUBIO/ NUEVA EPS	URGENCIAS	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	INMEDIATA
DENUNCIA	CAAMPIN/ASMET	C. EXTERNA	DENUNCIA: CONDUCTA IRREGULAR SUJETA A UNA INVESTIGACIÓN PENAL, ADMINISTRATIVA - SANCCIONATORIA, 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 PETICION	SEDE ADMINISTRATIVA	CONTRATACION 1/ RECURSO HUMANO1	INTEMEDIAACION PARA LA EXPEDICION DE CERTIFICADO LABORAL ADMINISTRATIVOS: VULNERACION DE DERECHO	CORREO@ PAGWEB 2	SE REMITE AL AREA DE CONTRATACION PARA LO PERTINENTE	15 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(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 TRIEMSTRE 2021

Tabla 9. Causas Orientaciones I TRIMESTRE 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
5	6	108	11	6	1

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 TRIEMSTRE 2021

Tabla 10. Causas intermediaciones I TRIMESTRE 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 RESOLUCIÓN DE LA ESEB
77	4	6	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 TRIMESTRE, con mayor presencia en el centro de salud Castillo, floresta Y Danubio. La explicación a lo atribuible al usuario fue por olvido de fecha y hora de cita y por no contestar el celular a la llamada del médico.

2. MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) I TRIMESTRE 2021

TABLA 11. MECANISMOS PASS I TRIEMESTRE 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 3. Remisión de informes de gestión y participación social, meses I Trimestre 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	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 trimestre 2021 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta en la pag web link comité de ética	Actas de Reunión I Trimestre 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 Trimestre 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	275 usuarios capacitados en centro de salud Danubio, Cardales, Floresta, CDV, Castillo, versalles y Centro los atendidos en siau que registraron correo electrónico y 70 funcionarios capacitados de la sede administrativa, Danubio y floresta	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	345/345*100	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones a usuarios y funcionarios	15 capacitación dirigidas a usuarios y 3 capacitaciones dirigidas a funcionarios	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	18/18*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%	1199/1325*100	90%



4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante le I trimestre se realizaron 96 aperturas de buzones y se hallaron 23 anotaciones o sugerencias a las cuales se les dio trámite con cada líder de proceso.

CENTRO DE SALUD	No. DE APERTURAS MES	No. DE SUGERENCIAS O HALLAZGOS	CAUSA O MAOTIVO	ACCION REALIZADA
CASTILLO EXTERNA	8	2	(1)ADICIONAR AL SERVICIO DE FACTURACION OTRO FUNCIONARIO (1)USUARIO SOLICITA QUE LE SEA ADELANTADA UNA CITA POR RAZONES PERSONALES	SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DE FACTURACIÓN Y SE REFUERZA EL SERVICIO CON OTRO FUNCIONARIO
CASTILLO URGENCIAS	8	4	(1)ARREGLAR EL CIELO RASO (3)ARREGLAR DEL AIRE ACONDICIONADO DE LA SALA ESPERA	SE SOCIALIZAN PARA INTERVENCION JEFE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
DANUBIO EXTERNA	9	1	MEJORAR EL TRATO DEL PERSONAL DE VIGILANCIA	SE REPORTA SUPERVISOR DEL CONTRATO Y SE REALIZAN LAS CORRECCIONES PERTINENTES
DANUBIO URGENCIAS	6	4	(3) MEJORAR LA OPORTUNIDAD EN LA HORA CAMBIO DE TURNO MEJORAR LA OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO	SE SOCIALIZA CON LA LIDER DE SERVICIOS AMBULATORIOS
CAMPIN	7	1	SOLICITAN MEJORAR CONFORT AIRE DE ODONTOLOGIA	SE SOCIALIZA CON EL LIDER DEL PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
FLORESTA	8	1	SOLICITAN ARREGLAR EL VENTILADOR DE LA SALA DE ESEPERA	SE SOCIALIZAN PARA INTERVENCION JEFE DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO 0
CARDALES	8	0	0	0
VERSALLES	9	4	MEJORAR CAPACIDAD INSTALADA HORAS MEDICO, (2) SOLICITAN NO CERRAR EL CENTRO DE SALUD, (1) FELICITACION POR LOS SERVICIOS	SE SOCIALIZAN CON LOS LIDERES DE PROCESOS, EL CENTRO DE SALUD FUE CERRADO
CDV	8	1	MEJOR TRATO DE LA MEDICA DE CONSULTA EXTERNA	SE SOCIALIZA CON LA LIDER DE SERVICIOS AMBULATORIOS
FARMACIA	7	3	MEJORAR SERVICIO (1) MEJORAR EL TRATO AL USUARIO, (1) MEJORAR LA BIOSEGURIDAD	SE SOCIALIZA CON LA LIDER DE SERVICIOS AMBULATORIOS
FORTUNA	1	0	0	0
LLANITO	2	0	0	0



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

CENTRO	2	1	SUGIEREN INSTALAR TELEVISOR EN SALA ESPERA	SE SOCIALIZA CON LA SUBCIENTIFICA
SEDE ADMINISTRATIVA	8	1	SOLICITA AUMENTAR LAS HORAS MEDICAS DEL CDV	SE SOCIALIZA CON LA LIDER DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y AUMENTA LAS HORAS MEDICAS EN CDV
PROGRESO	5	0	0	0
TOTAL	96	23	NA	NA