



**INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – MARZO
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) MARZO 2021

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F MARZO 2021

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F MARZO 2021

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	44	34
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	25	19
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	2	2
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	45	35
Buzones	Disposición de 11 buzones en los centros de salud de la ESEB	13	10
TOTAL USUARIOS		129	100

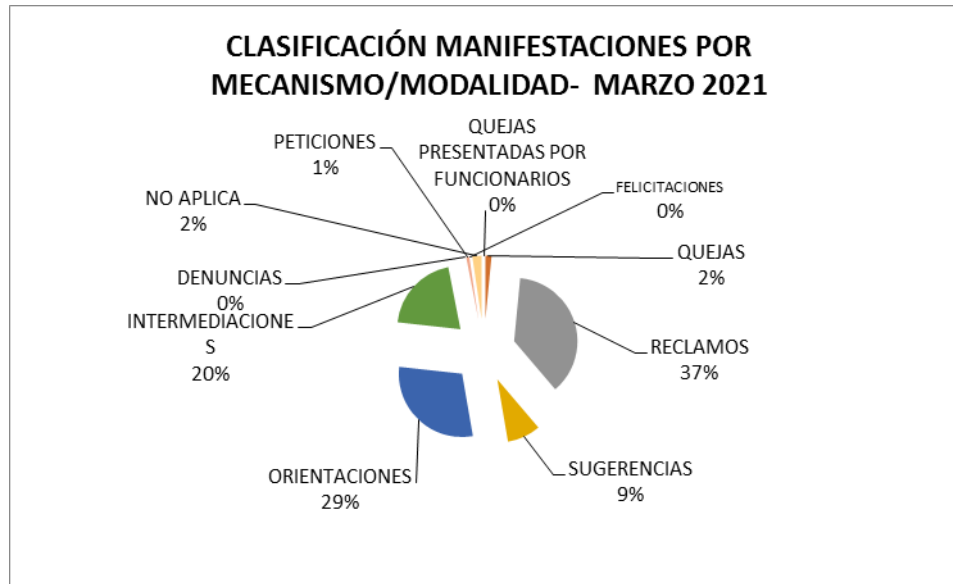
Fuente: Registro diario de atención SIAU Marzo 2021

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F MARZO 2021

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F MARZO 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	48	37
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	11	9
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	38	29
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	26	20
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	1	1
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	3	2
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		129	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 MARZO 2021
Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES MARZO 2021

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	6	0	0	2	4	0	0	0	0	12	9
COMPARTA	0	6	0	0	1	2	0	0	2	0	11	8.5
COOSALUD	0	1	0	1	2	6	0	0	1	0	11	8.5
NO IDENTIFICA	0	0	0	6	2	0	0	0	0	0	8	6
FAMISANAR	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	4	3
SANITAS	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	2
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	2	33	0	4	24	14	0	1	0	0	78	60
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	2
NO ASEGURADO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	2	48	0	11	38	26	0	1	3	0	129	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU MARZO 2021



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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCEN TAJE
ADMINISTRATIVA	0	0	0	7	3	1	0	1	0	0	12	9
CONSULTA EXTERNA	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	4	3
ODONTOLOGIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	15	0	0	1	0	0	0	0	0	16	12
P Y P	0	0	0	0	6	1	0	0	1	0	8	6
URGENCIAS	1	0	0	2	0	0	0	0	1	0	4	3
FACTURACION	0	31	0	1	1	1	0	0	0	0	34	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	24	22	0	0	0	0	46	36
NO APLICA	0	0	0	0	3	1	0	0	1	0	5	4
TOTAL	2	48	0	11	38	26	0	1	3	0	129	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU MARZO 2021

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	PETICION	QUEJAS PRESENTADAS FUNCIONARIOS	SUGERENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPIN	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	4	3
CARDALES	0	4	0	0	0	3	2	0	0	0	9	7
CASTILLO	0	12	0	0	1	3	3	0	0	6	25	19
CDV	1	6	0	0	0	2	1	0	0	1	11	8.5
CENTRO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	2
DANUBIO	1	4	0	0	1	6	3	0	0	2	17	13
FLORESTA	0	7	0	0	0	3	8	0	0	0	18	14
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	15	0	0	0	1	0	0	0	1	17	13
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	11	2	1	0	0	14	11
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VERSALLES	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	3
NO APLICA	0	0	0	0	1	7	0	0	0	0	8	6
TOTAL	2	48	0	0	3	38	26	1	0	11	129	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU Marzo 2021



1.1.6. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION MARZO 2021

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION MARZO 2021

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	1	14	3	0	30	18	0	0	3	0	69	54
DE 1 A 5 DIAS	1	31	1	0	8	8	0	0	0	0	49	38
DE 6 A 10 DIAS	0	1	7	0	0	0	0	0	0	0	8	6
DE 11 A 15 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
MAS DE 15 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	2
TOTAL	2	48	11	0	38	26	0	1	3	0	129	100

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (FEBRERO 2021)	MES ACTUAL (MARZO 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- MARZO 2020
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD	MENOS DE 15 DÍAS	2,1 DÍA	1,6 DÍA	6,2 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		50	51	18
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	99%	98%	100%

La tendencia es a la igualdad del número de quejas y reclamos con relación al mes inmediatamente anterior y con el mismo periodo del año anterior la tendencia es al aumento significativo de PQRD. 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, dos resolución correspondiente a petición y reclamo por medicamento sobrepaso los 15 días de respuesta (responsabilidad de trámite de respuesta del área de contratación y farmacia-Gerencia).

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



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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
31 RECLAMOS	CARDALES 2 CASTILLO 12 CDV 6 DANUBIO 4 FLORESTA 7 / ASMET 5 COMPART 4 COOSALUD 1 FAMISANAR 2 NUEVAEPS 19	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 22 PRESENCIAL 4 TELEFONICO 4 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
15 RECLAMOS	FARMACIA 15 / NUEVAEPS 13 COMPART 2	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	CORREO@ PAGWEB 1 PRESENCIAL 10 TELEFONICA 4	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA GERENCIA Y SE GARANTIZÓ LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS UNA VEZ HUBO DISPONIBILIDAD,	4 DÍAS PROMEDIO
RECLAMO	CARDALES/NUEVA EPS	ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO: INSUFICIENTE HORAS MEDICO	TELEFONICA	NO SE ASIGNA CITA POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA, SE GESTIONA CON JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS SE ADICIONAN HORAS MEDICO AL CENTRO CARDALES Y SE ASIGNA CITA AL USUARIO	INMEDIATO
RECLAMO	CARDALES/ASMET	PROGRAMA CRÓNICOS	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	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
PETICION	SEDE ADMINISTRATIVA	CONTRATACION	INTERMEDIACION PARA LA EXPEDICION DE CERTIFICADO LABORAL	CORREO@ PAGWEB	SE REMITE AL AREA DE CONTRATACION PARA LO PERTINENTE	20 DIAS

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 MARZO 2021

Tabla 9. Causas Orientaciones Marzo 2021

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
32	2	3	1

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU marzo 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 MARZO 2021

Tabla 10. Causas intermediaciones Marzo 2021

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS	ATRIBUIBLE AL USUARIO
19	3	2	2

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU marzo 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 floresta (8), seguido castillo Y Danubio con tres (3)cada uno. 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) MARZO 2021

TABLA 11. MECANISMOS PASS MARZO 2021

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1.Programación de la reunión mensual 2. Socialización de información del nuevo representante de los usuarios ante junta directiva de la ESEB 3. Remisión de informes de gestión y participación social, mes de Febrero 2020	-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 con integrantes de la parte administrativa de la ESEB y la no presencia de miembros de la Asociación de Usuarios, se da informe PQRD mes de Febrero 2021 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 03/2021	Acta de Reunión mes de Marzo 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 Marzo 2021

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan Marzo 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	100 usuarios en centro de salud Danubio, Floresta, CDV, Castillo, versalles y Centro los atendidos en siau que registraron correo electrónico (6 capacitaciones)	$\text{Población capacitada/población objetivo general} * 100$	%	90%	$100/100 * 100$	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	2 capacitación para 40 servidores	$\text{Número de actividades realizadas/número de actividades programadas}$	%	90%	$2/2 * 100$	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	$\text{Usuarios que contestaron sí a la pregunta conoce y comprende sus deberes y derechos/total de usuarios encuestados} * 100$	%	90%	$420/460 * 100$	91%