



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

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F FEBRERO 2021

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F FEBRERO 2021

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	52	43
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia)	14	12
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	1	1
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	44	36
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	9	8
TOTAL USUARIOS		120	100

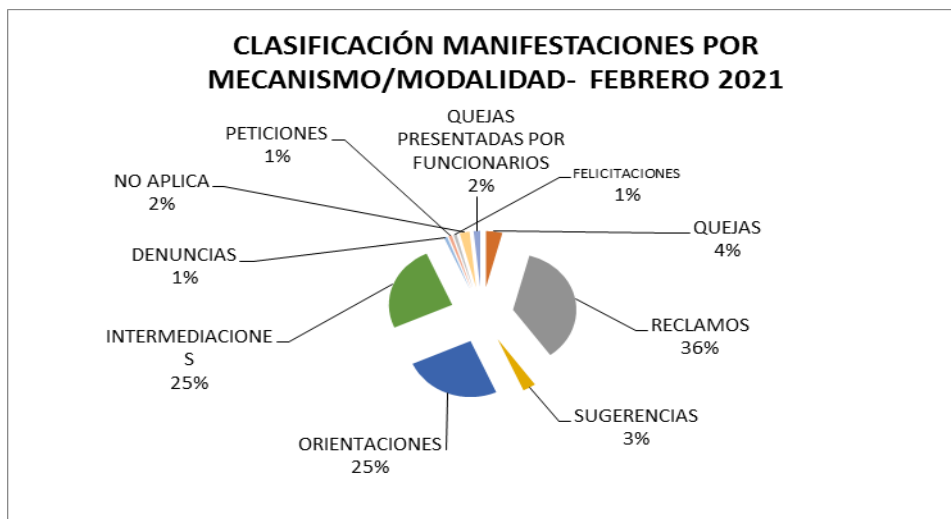
Fuente: Registro diario de atención SIAU FEBRERO 2021

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F FEBRERO 2021

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F FEBRERO 2021

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	5	4
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	43	36
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	4	3
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	30	25
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	30	25
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	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	2	2
TOTAL		120	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU FEBRERO 2021



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

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0	5	4
COMPARTA	1	3	0	0	0	7	0	0	0	0	11	9
COOSALUD	0	1	0	0	2	2	0	0	0	0	5	4
NO IDENTIFICA	0	0	0	3	0	0	1	1	0	0	5	4
FAMISANAR	1	8	0	0	8	2	0	0	1	0	20	17
SANITAS	1	3	0	0	2	1	0	0	0	0	7	6
SALUDTOTAL	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	2
NUEVA EPS	2	28	0	1	15	14	0	0	1	2	63	53
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	2
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	5	43	1	4	30	30	1	1	3	2	120	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU FEBRERO 2021



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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	2	0	4	1	1	0	1	0	0	9	8
CONSULTA EXTERNA	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	4	3
ODONTOLOGIA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
FARMACIA	1	10	0	0	2	0	0	0	0	0	13	11
P Y P	0	1	0	0	2	2	0	0	0	0	5	4
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	0	28	0	0	1	2	0	0	0	2	33	27
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	19	25	1	0	0	0	45	38
NO APLICA	1	0	0	0	4	0	0	0	3	0	8	7
TOTAL	5	43	1	4	30	30	1	1	3	2	120	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU FEBRERO 2021

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	PETICION	QUEJAS PRESENTADAS FUNCIONARIOS	SUGERENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPIN	0	4	1	0	0	1	0	0	0	0	6	5
CARDALES	0	4	0	0	0	1	2	0	1	0	8	7
CASTILLO	0	6	0	0	0	5	4	0	0	0	15	12
CDV	1	1	0	0	0	5	3	0	0	0	10	8
CENTRO	1	1	0	0	0	0	3	0	0	0	5	4
DANUBIO	1	7	0	0	0	3	2	0	0	1	14	12
FLORESTA	1	9	0	0	0	2	13	0	0	0	25	21
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
PROGRESO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	1	10	0	0	0	2	0	0	0	1	14	12
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	2
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VERSALLES	0	1	0	1	0	0	3	0	0	2	7	5
NO APLICA	0	0	0	0	3	10	0	0	0	0	13	11
TOTAL	5	43	1	1	3	30	30	1	2	4	120	100

Fuente: Formato registro diario de atención



1.1.6. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION FEBRER 2021

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	2	17	4	1	24	25	0	0	2	2	77	64
DE 1 A 5 DIAS	2	24	0	0	5	4	0	0	1	0	36	30
DE 6 A 10 DIAS	0	2	0	0	1	1	0	1	0	0	5	4
DE 11 A 15 DIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
TOTAL	5	43	4	1	30	30	1	1	3	2	120	100

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (ENERO 2021)	MES ACTUAL (FEBRERO 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- FEBRERO 2020
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD	MENOS DE 15 DÍAS	MENOS DE 2 DÍA	2,1 DÍA	4.4 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		34	50	28
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	100%	99%	100%

La tendencia es al aumento del número de quejas y reclamos con relación al mes inmediatamente anterior y 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, solo una respuesta correspondiente a denuncia recibida sobrepaso los 15 días de respuesta (responsabilidad de trámite de repuesta la empresa Darsalud).

En el mes de febrero se registraron dos quejas presentadas por los colaboradores del área de facturación sobre mal trato de los usuarios a los funcionarios en los centros de salud llanito y cardales.



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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
28 RECLAMOS	CAMPIN 2 CARDALES 3 CASTILLO 6 CDV 1 DANUBIO 7 FLORESTA 8 CENTRO 1 / COMPART 2 SANITAS 1 FAMISANAR 8 NUEVAEPS 17	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 21 PRESENCIAL 2 TELEFONICO 5	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
10 RECLAMOS	FARMACIA 10 / NUEVAEPS 9 COMPART 1	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	CORREO@ PAGWEB 5 PRESENCIAL 5	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA GERENCIA Y SE GARANTIZÓ LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS UNA VEZ HUBO DISPONIBILIDAD,	4 DÍAS PROMEDIO
RECLAMO	VERSALLES / ASMET	ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO: INSUFICIENTE HORAS MEDICO	BUZON DE SUGERENCIAS	NO SE ASIGNA CITA POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	3 DÍA
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
RECLAMO	CAMPIN/SANITAS	PROGRAMA CRÓNICOS	CALIDAD: INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADO	PRESENCIAL	MAL DILIGENCIAMIENTO DE LA FORMULA MEDICA, MEDICAMENTO SIN CONCENTRACIÓN, SE CORRIGE LA FORMULA	1 DÍA
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 DÍA
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
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 / COMPART	C. EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADOS (REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERÍA)	ESCRITO	INSATISFACCION POR LAS INDICACIONES DE LA MEDICA PARA TRATAR SINTOMATOLOGIA DE COVID	11 DÍAS



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
PETICION	OFICINA RECURSO HUMANO/ NO APLICA EPS	ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVOS: VULNERACION DE DERECHOS	CORREO @ PAG WEB	SE REMITE A LA OFICINA DE RECURSO HUMANO EL DERECHO DE PETICION REMITIDO POR EL JUZGADO, SE DA RESPUESTA A LA PETICIONARIA	9 DÍAS

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 FEBRERO 2021

Tabla 9. Causas Orientaciones Febrero 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
2	1	25	1	1

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU enero 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 FEBRERO 2021

Tabla 10. Causas intermediaciones Febrero 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
30	0	0	0

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU Febrero 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 (13), seguido castillo (4), cdv, centro y Versailles con 3 respectivamente y Danubio y cardales con 2 solicitudes.



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

TABLA 11. MECANISMOS PASS FEBRERO 2021

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1.Programación de la reunión mensual 2. Socialización evento de elección de representante ante Junta Directiva de la ESE Barrancabermeja se realizará el 5 de marzo. 3. Remisión de informes de gestión y participación social, mes de Enero 2020	-Acta programación reunión mensual -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de información	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 y con un miembro de la Asociación de Usuarios, se da informe PQRD mes de enero 2021 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 02/2021	Acta de Reunión mes de Febrero 2021	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 Febrero 2021

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan Febrero 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 y Floresta y los atendidos en siau que registraron correo electrónico (5 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	1 capacitación para 30 servidores sede administrativa	$\text{Número de actividades realizadas/número de actividades programadas}$	%	90%	$1/1 * 100$	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%	$405/450 * 100$	90%



**Empresa Social del Estado
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707