



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

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F ENERO 2021

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F ENERO 2021

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	98	70
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	22	15
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a>	20	14
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	1	1
TOTAL USUARIOS		141	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU Enero 2021

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F ENERO 2021

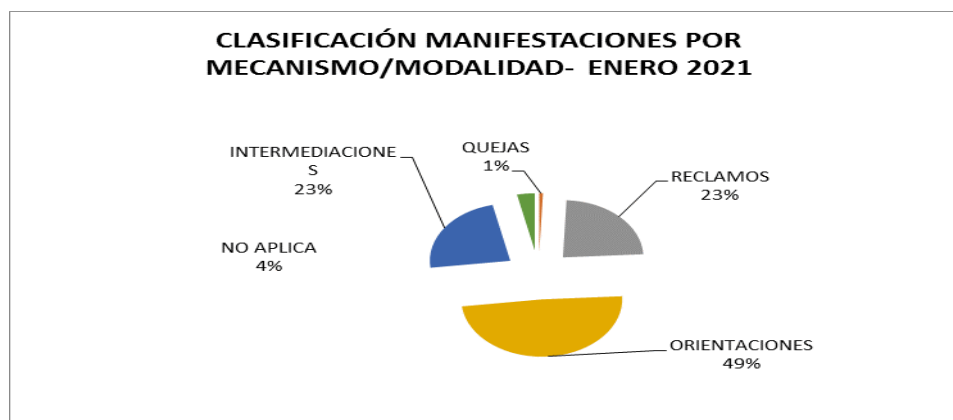
Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F ENERO 2021

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	1	1
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	33	23.5
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	0	0
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	69	49
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	33	23.5
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	5	3
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>141</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU ENERO 2021



### 1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS ENERO 2021

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	7	0	0	8	3	0	2	0	20	14
COMPARTA	0	2	0	0	5	2	0	0	0	9	6
COOSALUD	0	1	0	0	13	4	0	0	0	18	13
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3	2
FAMISANAR	0	2	0	0	13	8	0	1	0	24	17
SANITAS	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	2
SALUDTOTAL	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1
NUEVA EPS	1	21	0	0	17	14	0	2	0	55	39
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	4	1	0	0	0	5	4
NO ASEGURADO	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>141</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro diario de Atención SIAU ENERO 2021



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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	4	0	0	0	0	5	4
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	1
FARMACIA	0	15	0	0	2	1	0	0	0	18	13
P Y P	0	1	0	0	5	0	0	0	0	6	4
URGENCIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FACTURACION	0	16	0	0	13	5	0	0	0	34	24
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	34	25	0	0	0	59	42
NO APLICA	0	0	0	0	10	0	0	5	0	15	11
TOTAL	1	33	0	0	69	33	0	5	0	141	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU Enero 2021

**1.1.5 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD**  
**Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD ENERO 2021**

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	QUEJAS PRESENTADAS FUNCIONARIOS	SUGERENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPIN	0	2	0	0	0	5	1	0	0	8	6
CARDALES	0	4	0	0	0	6	9	0	0	19	13
CASTILLO	0	5	0	0	0	8	3	0	0	16	11
CDV	0	2	0	0	0	4	8	0	0	14	10
CENTRO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
DANUBIO	1	1	0	0	0	4	2	0	0	8	6
FLORESTA	0	3	0	0	0	16	3	0	0	22	16
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRESO	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	1
FARMACIA	0	15	0	0	1	4	1	0	0	21	15
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	4	2	0	0	6	4
FORTUNA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
VERSALLES	0	0	0	0	0	3	3	0	0	6	4
NO APLICA	0	1	0	0	4	12	0	0	0	17	12
TOTAL	1	33	0	0	5	69	33	0	0	141	100

Fuente: Formato registro diario de atención



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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	16	0	0	68	29	0	4	0	117	83
DE 1 A 5 DIAS	0	13	0	0	1	4	0	1	0	19	13
DE 6 A 10 DIAS	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	2
DE 11 A 15 DIAS	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>141</b>	<b>100</b>

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (DIC 2020)	MES ACTUAL (ENERO 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- ENERO 2020
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD	MENOS DE 15 DIAS	MENOS DE 1 DÍA	MENOS DE 2 DÍA	3.8 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		67	34	19
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia es a la disminución el 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, ENERO 2021  
Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias ENERO 2021**

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
13 RECLAMOS	CAMPIN 2 CARDALES 3 CASTILLO 3 CDV 1 DANUBIO 1 FLORESTA 2 NO IDENTIFICA CENTRO SALUD 1 / ASMET 4 COMPART 1 COOSALUD 1 FAMISANAR 2 NUEVAEPS 5	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 8 PRESENCIAL 2 TELEFONICO 3	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
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 LIDER DE FACTURACIÓN RETROALIMENTACIÓN DE CONTRATACIÓN VIGENTE CON EPS	1 DÍA
15 RECLAMOS	FARMACIA 15 / NUEVAEPS 14 COMPART 1	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	CORREO@ PAGWEB 3 PRESENCIAL 7 TELEFONICA 4	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA GERENCIA Y SE GARANTIZÓ LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS UNA VEZ HUBO DISPONIBILIDAD,	6 DÍAS PROMEDIO
RECLAMO	CDV /ASMET	ADMINISTRATIVO	ADMINISTRATIVO: INSUFICIENTE HORAS MEDICO	BUZON DE SUGERENCIAS	NO SE ASIGNA CITA POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	1 DÍA
RECLAMO	FLORESTA/ASMET	PROGRAMA CRÓNICOS	CALIDAD: INSATISFACCION POR SERVICIOS PRESTADO	PRESENCIAL	MAL DILIGENCIAMIENTO DE LA FORMULA MEDICA, MEDICAMENTO SIN CONCENTRACIÓN	2 DÍA
QUEJA	DANUBIO/ NUEVAEPS	URGENCIAS	ACCESO: NEGACIÓN EN LA ATENCION DEL SERVICIO DE URGENCIAS	CORREO@	SEGÚN CLASIFICACIÓN TRIAGE NO APLICABA ATENCIÓN URGENCIAS, EL USUARIO FINALMETERMINA ATENDIDO URGENCIA EN LA CLÍNICA MAGDALENA. SE PRESENTA A SUBCIENTIFICA PARA PLAN DE MEJORA	11 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 negación en la atención del servicio de urgencias) 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 ENERO 2021

Tabla 9. Causas Orientaciones Enero 2021

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	ORIENTACION UBICACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD
3	5	51	8	2

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 ENERO 2021

Tabla 10. Causas intermediaciones Enero 2021

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLINICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS	NO APLICA, POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
28	1	4	5

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).

## 2. MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD) ENERO 2021

TABLA 11. MECANISMOS PASS ENERO 2021

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1. Programación de la reunión mensual 2. Socialización Aplazamiento evento de elección de representante ante Junta Directiva de la ESE Barrancabermeja 3. Remisión de informes de gestión y participación social, mes de diciembre 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 algunos integrantes de la parte administrativa y con un miembro de la Asociación de Usuarios	Acta de Reunión mes de Enero 2021	Información socializada	No asistencia de todos los miembros del comité



3. SOCIALIZACIÓN A USUARIOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS

3.1. Capacitación a Usuarios y usuarias ESEB

Tabla 12. Capacitación realizada a Usuarios y Usuaris Enero 2021

OBJETIVO	TEMA	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS	MEDIO DE CAPACITACION
SOCIALIZAR A USUARIOS Y USUARIAS DE LA ESEB LOS DERECHOS Y DEBERES EN SALUD PARA ASEGURAR LA COMPRESIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS MISMOS, GARANTIZANDO UN PROCESO DE ATENCIÓN CENTRADO EN LA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD	4	75	PRESENCIAL/VERBAL, ESCRITO POR REMISIÓN A CORREOS ELECTRÓNICOS DE QUIENES SOLICITAN EL SERVICIO