

## INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – DICIEMBRE DE 2020

### 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) DICIEMBRE 2020

1.2 Medio de recepción PQRDS-F DICIEMBRE 2020

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F DICIEMBRE 2020

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	99	58
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	44	26
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>	29	16
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	0	0
TOTAL USUARIOS		172	100

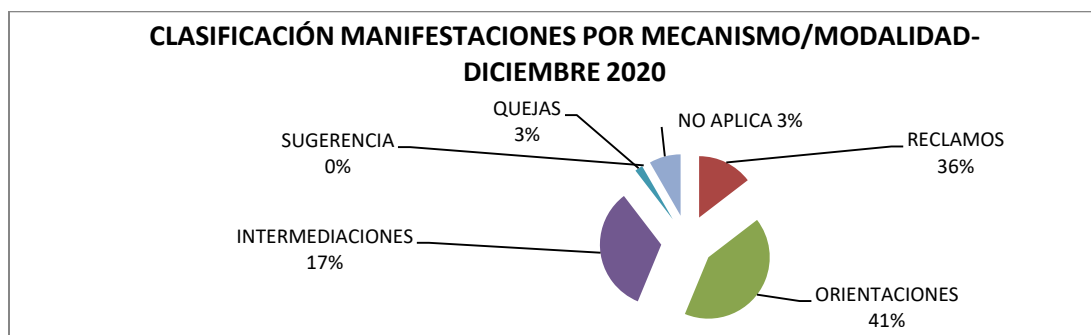
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.2.1 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F DICIEMBRE 2020

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad Pqrds-f DICIEMBRE 2020

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	5	3
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	62	36
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	0	0
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	70	41
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	30	17
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
TOTAL		172	100

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



### 1.2.2 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS DICIEMBRE 2020

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES DICIEMBRE 2020

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	1	2	0	0	4	1	0	0	0	8	5
COMPARTA	0	2	0	0	4	2	0	1	0	9	5,5
COOSALUD	0	6	0	0	12	5	0	0	0	23	13
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMISANAR	1	9	0	0	26	8	0	1	0	45	26
MEDIMAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALUDTOTAL	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,5
NUEVA EPS	3	41	0	0	19	14	0	3	0	80	46
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1
SANITAS	0	2	0	0	2	0	0	0	0	4	2
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>70</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>172</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro diario de Atención SIAU

### 1.2.2 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO DICIEMBRE 2020

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	4	0	0	4	1	0	1	0	10	6
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	0	1	3	0	0	0	5	3
ODONTOLOGÍA	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1,5
FARMACIA	1	28	0	0	2	0	0	0	0	31	18
P Y P	1	1	0	0	4	1	0	0	0	7	4
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	1	28	0	0	19	18	0	0	0	66	38
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	31	7	0	2	0	40	24
NO APLICA	0	0	0	0	6	0	0	2	0	8	4,5
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>62</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>70</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>172</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención

## 1.2.3 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD

Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD DICIEMBRE 2020

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	SUGERENCIA	TOTAL	%
CAMPIN	0	0	0	0	0	5	2	0	0	7	4
CARDALES	2	10	0	0	0	8	4	0	0	24	14
CASTILLO	0	2	0	0	0	5	4	0	0	11	6
CDV	0	1	0	0	0	6	7	0	0	14	8
CENTRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DANUBIO	1	8	0	0	0	2	4	0	0	15	9
FLORESTA	0	6	0	0	0	10	6	0	0	22	13
LLANITO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.5
PROGRESO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	32	0	0	1	2	0	0	0	35	20
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	6	1	0	0	7	4
VERSALES	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3	1.5
NO APLICA	0	1	0	0	4	26	2	0	0	33	19
TOTAL	5	62	0	0	5	70	30	0	0	172	100

Fuente: Formato registro diario de atención

## 1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION DIC 2020

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION DICIEMBRE 2020

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	3	18	0	0	67	29	0	4	0	121	70
DE 1 A 5 DIAS	1	37	0	0	3	0	0	1	0	42	25
DE 6 A 10 DIAS	1	5	0	0	0	1	0	0	0	7	4
DE 11 A 15 DIAS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	5	62	0	0	70	30	0	5	0	172	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRSD-F

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (NOV 2020)	MES ACTUAL (DIC 2020)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- DIC 2019
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	MENOS DE 1 DÍA	MENOS DE 1 DÍA	4.8 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		18	67	23

La tendencia es al aumento en el número de quejas y reclamos con relación al mes inmediatamente anterior y con el mismo periodo del año anterior. En lo referente al tiempo de respuesta se evidencia igualdad en días de resolución con relación al mes anterior y a la disminución al mismo periodo año anterior.

## 1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, Diciembre 2020

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos Diciembre 2020

TIPO DE PQRSD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
27 RECLAMOS	CARDALES 9 CASTILLO 2 CDV 1 DANUBIO 7 FLORESTA 7 VERSALES 1/ ASMET 2 COOSALUD 4 FAMISANAR 8 NUEVAEPS 11 SANITAS 2	FACTURACION	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 17 PRESENCIAL 5 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	LOS DATOS DE CADA USUARIO SE ENCUENTRAN EN EL REGISTRO DIARIOS DE LA OFICINA DE SIAU

RECLAMO	FAMISANAR CONTRIBUTIVO / DANUBIO	FACTURACION	ACCESO: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS O ODONTOLOGICOS, REGIMEN CONTRIBUTIVO	CORREO @ PAG WEB	SE GARANTIZA LA ATENCIÓN DEL USUARIO Y SE RETROALIMENTA EN LOS COLABORADORES DE FACTURACIÓN LA CONTRATACIÓN VIGENTE	INMEDIATO	JEFE MARIA DEL PILAR TRUJILLO FAMISANAR
32 RECLAMOS	FARMACIA 32 / NUEVAEPS 30 COMPARTA 2	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	CORREO@ PAGWEB 1 PRESENCIAL 26 TELEFONICA 5	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA GERENCIA Y SE GARANTIZÓ LA ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS,	6 DÍAS	LOS DATOS DE CADA USUARIO SE ENCUENTRAN EN EL REGISTRO DIARIOS DE LA OFICINA DE SIAU
RECLAMO	CARDALES/ COOSALUD	C. EXTERNA	NO HAY MEDICO ASIGNADO AL CENTRO DE SALUD, NO SE GARANTIZA LA ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA	PRESENCIAL	SE REMITE A LA COORDINACION DE SERVICIOS AMBULATORIOS, QUIEN CONFIRMA QUE EL MEDICO ESTA EN PERIODO DE VACACIONES Y NO HAY DISPONIBILIDAD DE HORAS MEDICO EN EL CENTRO DE SALUD, SE GESTIONA LA PRESTACION DEL SERVICIO	1 DIA	3176932441
RECLAMO	DANUBIO/ COOSALUD	PYP CONTROL PRENATAL	DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITA DE CONTROL PRENATAL	CORREO@ PAG WEB	SE GESTIONA CON LA COORDINACION DE PYP Y FACTURACION PARA GARANTIZAR LAS ATENCIONES PRIORITARIAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN	1 DIA	3115490947

### 1.1.8 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, DICIEMBRE 2020

TABLA 9. CAUSAS CALIDAD

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS ( REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLOGICOS , ENFERMERÍ	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS USUARIOS A LOS FUNCIONARIOS DE SALUD		
ODONTOLOGÍA/FACTURACIÓN	1	3	4	Usuario no satisfecho con el servicio recibido en odontología Versalles. Se orienta a otra atención para segunda opinión en centro de salud Danubio. Usuario quien no identifica el cargo del servidor público, refiere que no le dieron atención para curaciones. Usuaría no satisfecha con la actitud poco amable en facturación. Las situaciones fueron socializadas con la líder del proceso para retroalimentación de buen trato en la atención
PORCENTAJE	25	75	100	

TABLA 10. CAUSAS NO COMPETENCIA DE LA ESEB (NO APLICA)

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA A ESEB		
SERVICIO NO COMPETENCIA DE LA ESEB, COMPETENCIA DE LAS EPS FAMISANAR, NUEVA EPS	3	3	Solicitud por Asesora de la Nueva Eps y Famisanar para atenciones atribuidas a la ESEB, pero al gestionar con los usuarios manifiestan que se refieren a citas especializadas. Se orientaron a solicitar el servicio en las EPS respectivas
PORCENTAJE	100	100	

TABLA 11. CAUSAS ACCESIBILIDAD

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	NEGACION A SERVICIOS MEDICOS U ODONTOLÓGICOS		
FACTURACION (AFECTACION SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA)	3	3	Solicitud por Asesora de la Famisanar y Sanitas por no atención a los usuarios. Se direcciona a la líder de facturación quien da la información a los facturadores del centro de salud, para verificar en las bases de las EPS y se asigna la atención a los usuarios
PORCENTAJE	100	100	

TABLA 12. CAUSAS OPORTUNIDAD

SERVICIO/AREA /PROCESO	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
	Oportunidad/demora en la atención de urgencias	Oportunidad: demora en la entrega de autorizaciones	Oportunidad/demora en la atención de la cita	Oportunidad/demora en la entrega de medicamentos	Demora en la asignación de la cita		
PROGRAMA DE CRÓNICOS-ADMINISTRATIVA-FARMACIA-CONSULTA EXTERNA	0	0	1	34	27	62	Reclamo por falta de puntualidad en la asignación de cita de crónicos. Se gestiona y se verifica que se debió a incapacidad del profesional asignado. Se reasigna cita al usuario y se remite a servicios ambulatorios para retroalimentar con el operador de servicios para tener en cuenta y no haya repetición de esos eventos. Reclamos por no entrega de medicamentos, especialmente en el programa de crónicos. Se gestiona con regente de farmacia y se notifica a los usuarios una vez estuvo disponible el medicamento. Reporte de usuarios quienes no tienen respuesta inmediata para asignación de citas. Se gestiona y se puede conocer que no había agendas o médico disponible. Se asignan las citas una vez se dispone de la agenda y el recurso médico
PORCENTAJE	0	0	2	55	44	100	

TABLA 13. CAUSAS INTERMEDIACIÓN

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS			TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación/asignación de citas médicas	Intermediación/gestión asignación cita odontológica	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
FACTURACIÓN (AFECTACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, ODONTOLOGÍA, PROGRAMA CRÓNICOS)	26	1	1	28	Manifestaciones de usuarios quienes refieren tener inconvenientes para acceder a citas médicas y odontológicas, a través del link y por vía telefónica, en centros de salud Castillo, Cdv, Cardales, Danubio, Floresta. Intervención para asignación de cita odontológica en centro de salud Danubio. Todos los inconvenientes fueron gestionados por la oficina del SIAU Con el proceso de facturación en los diferentes centros de salud, y se asignaron las citas médicas y odontológicas. Solicitud de usuario para cambio de fórmula para reclamo del medicamento. Se gestiona en el centro de salud respectivo y el médico le corrige la fórmula
PORCENTAJE	93	4	4	100	

TABLA 14. CAUSAS INTERMEDIACIÓN

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	ATRIBUIBLE AL USUARIO		
NO SE AFECTA SERVICIO POR SER CAUSAS ATRIBUIBLES AL USUARIO	2	2	Usuario quien solicita fórmula de medicamentos en farmacia de Versalles. Se gestiona en el área de facturación y se expide evidencia de la última entrega. La facturadora y la auxiliar manifiestan que el señor sólo acepta llevar el medicamento completo. Se le aclara y se le informa cuando sería la próxima entrega. Usuario que pierde cédula y tiene la duda de que le quedó en centro de salud Castillo. Se indaga en el centro de salud pero no hay evidencia de que le haya dejado en el proceso de atención
PORCENTAJE	100	100	

TABLA 15. CAUSAS ORIENTACIÓN

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS						TOTAL	OBSERVACIONES
	Orientación/información inadecuada al usuario	Orientación/deberes y derechos de los usuarios	Orientación/información del SGSS	Orientación/referente a afiliación, errores bases, movilidad, portabilidad	Orientación/ubicación de los servicios de salud	Orientación servicios ESEB		
SERVICIOS COMPETENCIA DE LAS EPS, SERVICIOS ESEB (UBICACIÓN, DIRECCIÓN FÍSICA, TELEFÓNICA Y VIRTUAL PARA ACCESO A LOS SERVICIOS ESEB)	0	0	6	0	5	59	70	Orientaciones hacia las Eps de afiliación de los usuarios para los trámites respectivos. Direccionamiento a los usuarios sobre las atenciones competencias de la ESEB (Solicitudes de citas médicas), se les da dirección web y el número telefónico asignado al centro de salud. Orientación de los usuarios hacia los servicios tanto prestados por la ESEB como los remitidos a sus Eps
PORCENTAJE	0	0	9	0	7	84	100	

## 2. MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) NOVIEMBRE 2020

TABLA 16. MECANISMOS PASS DICIEMBRE 2020

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1.Programación de la reunión mensual 2. Socialización informe de PQRSD y encuestas mes de noviembre 2020 3. Invitación Rendición de cuentas Alcaldía Municipal Vigencia 2020 3. Socialización material informativo remitido por la Secretaría Departamental sobre la capacitación de Participación Social	-Acta programación reunión mensual -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de invitación y socialización	Información socializada	No realización de reuniones presenciales por situación de la pandemia del covid 19, y no realización de las virtuales por falta de la herramienta tecnológica de los miembros de la Asociación
Comité de Ética Hospitalaria	Se realiza comité de ética con los integrantes de la parte administrativa	Acta de Reunión mes de Diciembre 2020	Información socializada	Falta de accesibilidad de los miembros de la asociación a los medios virtuales

### 3. CAPACITACIONES

#### 3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarias diciembre 2020

Suspendidas capacitaciones presenciales en centros de salud, Para evitar aglomeraciones que impliquen riesgos en el contagio de covid 19. Se socializa información a los usuarios y usuarias a través de medio telefónico y por los correos electrónicos registrados.

Tabla 17. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias diciembre 2020

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES
CAMPIN	15
CARDALES	22
CASTILLO	23
CDV	15
CENTRO	15
DANUBIO	25
FLORESTA	20
FORTUNA	12
LLANITO	15
PROGRESO	15
VERSALLES	20
NO IDENTIFICA CENTRO	5
TOTAL	202

FUENTE: PLANILLA REGISTRO INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS DICIEMBRE 2020