

## INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – NOVIEMBRE 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 PQRDS-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) NOVIEMBRE 2020

1.2 Medio de recepción PQRDS-F NOVIEMBRE 2020

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F NOVIEMBRE 2020

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	87	65
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	18	13
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	22
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	0	0
<b>TOTAL USUARIOS</b>		<b>134</b>	<b>100</b>

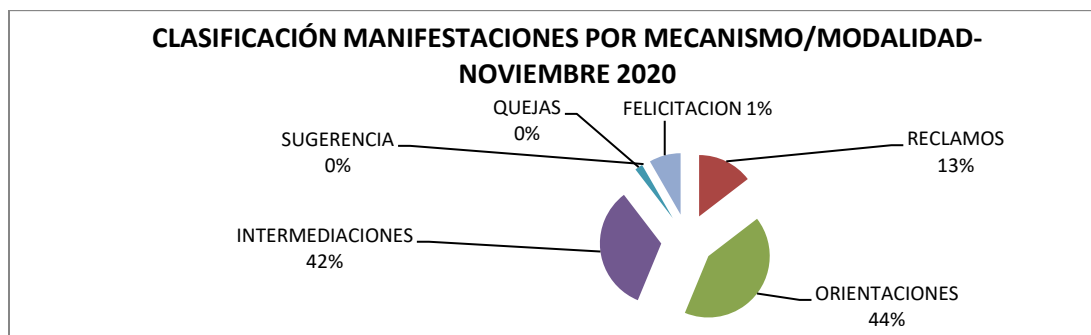
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.2.1 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F NOVIEMBRE 2020

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad Pqrds-f NOVIEMBRE 2020

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	0	0
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	18	13
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	0	0
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	59	44
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	56	42
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	1
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 n o son competencia de la ESE Barrancabermeja	0	0
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>134</b>	<b>100</b>

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



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

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	1	0	0	6	12	0	0	0	19	14
COMPARTA	0	2	0	0	9	7	0	0	0	18	13
COOSALUD	0	3	0	0	4	6	0	0	0	13	10
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
FAMISANAR	0	3	0	0	5	4	0	0	0	12	9
MEDIMAS	0	2	0	0	4	1	0	0	0	7	5
SALUDTOTAL	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	1.5
NUEVA EPS	0	6	0	0	24	23	0	0	0	53	40
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	3	2	0	0	0	5	4
SANITAS O COOMEVA	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	1.5
NO ASEGURADO	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	1.5
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>59</b>	<b>56</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>134</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 NOVIEMBRE 2020

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	7	2	0	0	0	9	7
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	0	10	29	0	0	0	40	30
ODONTOLOGÍA	0	1	0	0	1	4	0	0	0	6	5
FARMACIA	0	2	0	0	2	1	0	0	0	5	4
P Y P	0	0	0	0	5	3	1	0	0	9	7
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	0	14	0	0	7	15	0	0	0	36	27
LABORATORIO	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1.5
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	15	2	0	0	0	17	13
NO APLICA	0	0	0	0	10	0	0	0	0	10	7.5
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>59</b>	<b>56</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>134</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 NOVIEMBRE 2020

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	SUGERENCIA	TOTAL	%
CAMPIN	0	0	0	1	0	1	5	0	0	7	5
CARDALES	0	2	0	0	0	7	16	0	0	25	19
CASTILLO	0	1	0	0	0	2	2	0	0	5	4
CDV	0	6	0	0	0	3	4	0	0	13	10
CENTRO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DANUBIO	0	5	0	0	0	2	3	0	0	10	7.5
FLORESTA	0	1	0	0	0	11	15	0	0	27	20
LLANITO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
PROGRESO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	2	0	0	0	1	1	0	0	4	3
FORTUNA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	6	2	0	0	8	6
VERSALLES	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	3
NO APLICA	0	0	0	0	0	25	3	0	0	28	21
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>59</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención

## 1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION NOV2020

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	11	0	1	56	50	0	0	0	118	88
DE 1 A 5 DIAS	0	7	0	0	3	5	0	0	0	15	11
DE 6 A 10 DIAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
DE 11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>59</b>	<b>56</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>134</b>	<b>100</b>

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (OCT 2020)	MES ACTUAL (NOV 2020)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- NOV 2019
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	MENOS DE 1 DÍA	MENOS DE 1 DÍA	4 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		27	18	27

La tendencia es a la Disminución 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, Noviembre 2020

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos noviembre 2020

TIPO DE PQRSD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
RECLAMO	FARMACIA / NUEVAEPS	FARMACIA	PQR REMITIDA POR ASESORA DE NUEVA EPS POR INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO NISTATINA, AL USUARIO DE LA REFERENCIA	CORREO @ PAG WEB	SE REMITE A LA REGENTE DE FARMACIA, SEÑORA EDILSA BELTRAN, PARA LA GESTION PERTINENTE. INFORMAN QUE EL MEDICAMENTO ESTA DISPONIBLE Y EL USUARIO ES INFORMADO PARA RECLAMAR EL DÍA 9 DE NOV	1 DÍA	3223269892
RECLAMO	NUEVAEPS / CDV	FACTURACION	PQRS- 138 PAG WEB ME HA SIDO IMPOSIBLE SACAR CITA CON MEDICINA GENERAL POR INTERNET NI AL TELÉFONO 6138094.. EN PLENA PANDEMIA Y NO DAN CITAS POR INTERNET PARA EVITAR AGLOMERACIONES.	CORREO @ PAG WEB	CITA MÉDICA FUE ASIGNADA EN LA MODALIDAD DE TELECONSULTA PARA EL DÍA 10 DE NOVIEMBRE A LAS 9AM CON EL DR CARLOS, EN COMUNICACIÓN TELEFÓNICA CON USTED O SU FAMILIAR, NOS CONFIRMA QUE EFECTIVAMENTE TRAMITARON LA CITA POR MEDIO TELEFÓNICO EN EL CENTRO DE SALUD.	INMEDIATO	3155019730/ MONIKITA9106@HOT MAIL.COM
RECLAMO	COMPART A / CASTILLO	FACTURACION	PQRS-139 PAG WEB. SOLICITA CITA PARA EL NIÑO LENDRO SANTIAGO GOMES EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO	CORREO @ PAG WEB	SE ASIGNA CITA PARA EL DIA NOV 18 A LAS 2PM PRESENCIAL EN EL CENTRO CASTILLO CON EL DR ELIGIO	3 DÍAS	3184084718
RECLAMO	COMPART A / CDV	FACTURACION	PQRS-140 PAG WEB HOLA BUENOS DÍAS SEÑORES DE LA ESE. BARRANCABERMEJA... LLEVO MAS DE UNA SEMANA Y NO ME HAN ASIGNADO NINGUNA DE LAS CITAS QUE REQUIERO.. LA. LA MI ESTADO DE SALUD SE DETERIORA CADA VEZ MÁS Y YO SOLO ESPERANDO LA CITA AGRADEZCO ME ATIENDAN YA QUE NO HE RECIBIDO BUENA ATENCIÓN MÉDICA...	CORREO @ PAG WEB	CITA MÉDICA FUE ASIGNADA EN LA MODALIDAD DE TELECONSULTA PARA EL DÍA 19 DE NOVIEMBRE A LAS 9AM CON EL DR CARLOS, EN COMUNICACIÓN TELEFÓNICA CON USTED O SU FAMILIAR, NOS CONFIRMA QUE EFECTIVAMENTE TRAMITARON LA CITA POR MEDIO TELEFÓNICO EN EL CENTRO DE SALUD	1 DÍA	3218744429
RECLAMO	COOSALUD / CARDALES	FACTURACION	PQRS-141 SOLICITO UNA CITA DE CONSULTA EXTERNA YA UNO SABE SI EL PROCESO FUE EXITOSO CUALQUIER INFORMACIÓN 3134887252 3195837931 PUESTO SALUD CARDALES SI ES POSIBLE PRESENCIAL Y PQRS 142 PIDE CAMBIAR LA FECHA DE LA CITA	CORREO @ PAG WEB	CITA PRESENCIAL PARA EL DÍA 23 DE NOVIEMBRE A LAS 10:30AM CON EL DR CARLOS ANGARITA, EN COMUNICACIÓN TELEFÓNICA CON USTED LE INDICAMOS LA FECHA Y HORA DE LA CITA Y LLEGAR 15 MINUTOS ANTES PARA FACTURAR. INICIALMENTE SE AHÍA DADO PARA EL DÍA 19 NOV A LAS 8 AM	INMEDIATO	3134887252

RECLAMO	NUEVAEPS/CDV	C. EXTERNA	SOLICITUD DE ASESORA NUEVA EPS PARA RESPONDER PQRS DE SDS, REQUIEREN ATENCION PARA LA USUARIA EN MODALIDAD CONSULTA DOMICILIARIA	TELEFONICO	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS, DONDE ASIGNAN CITA MODALIDAD POR TELECONSULTA PARA EL DIA 21 DE NOVIEMBRE A LAS 7:20 AM, CON LA DOCTORA AIDA OSPINO, CENTRO DE SALUD CDV	2 DÍAS	CORREO: PAOLA.STRAUB@NU EVAEPS.COM.CO
RECLAMO	FAMISANAR/DANUBIO	FACTURACION	REFIERE FALTA DE ACCESIBILIDAD A LA ASIGNACION DE CITAS MÉDICA	CORREO @ PAG WEB	SE REMITE AL PROCESO DE FACTURACION Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DIA VIERNES 20 DE NOVIEMBRE 2020 A LAS 7:20 AM, DR YEAN PAUL, MODALIDAD PRESENCIAL, CENTRO DE SALUD DANUBIO	INMEDIATO	CORREO: YCRUZM@FAMISANAR.COM.CO
RECLAMO	FAMISANAR/CDV	FACTURACION	REFIERE FALTA DE ACCESIBILIDAD A LA ASIGNACION DE CITAS MÉDICAS	CORREO @ PAG WEB	SE REMITE A INGENIERA INGRID PESTANA, QUIEN ASIGNA CITA PARA EL DIA LUNES 23 DE NOVIEMBRE, A LAS 8:40 AM. CENTRO DE SALUD, CDV, EN FORMA PRESENCIAL, CON LA DOCTORA AIDA OSPINO. SE ENVIA RESPUESTA AL CORREO REGISTRADO	1 DIA	CORREO: YCRUZM@FAMISANAR.COM.CO
RECLAMO	MEDIMAS/CENTRO	FACTURACION	PQRS 144 BUEN DIA, HE SOLICITADO UNA CITA PARA MEDICINA GENERAL HACE MAS DE 10 DIAS Y HASTA EL MOMENTO NO ME HAN LLAMADO. AGRADEZCO SU AYUDA Y GESTION YA QUE MI SALUD VA DESMEJORANDO DIA A DIA A CAUSA DE UNA MASA O HERNIA QUE ME IMPIDE EN MOMENTOS HASTA CAMINAR A CAUSA DEL DOLOR.	CORREO @ PAG WEB	SE GESTIONA CON FACTURADOR EIDER VASQUEZ Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DIA SABADO 21 DE NOVIEMBRE A LAS 10:40 AM CON LA DOCTORA YENNIFER SANCHEZ, MODALIDAD TELECONSULTA	1 DIA	3016108498 CORREO: JOSEYANGELASOFIA@OUTLOOK.COM
RECLAMO	COOSALUD/DANUBIO	FACTURACION	REFIERE QUE INGRESÓ A LA PÁGINA, FORMULARIO SE ENVIO, HACE MÁS DE DOS SEMANAS HIZO LA SOLICITUD PARA CITA MÉDICA Y NO LE HAN DADO RESPUESTA	TELEFONICO	SE GESTIONA CON LA FACTURA MARTA MORALES Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DIA MARTES 24 DE NOVIEMBRE A LAS 2:20 PM, CON LA DOCTORA ANDREA ORTEGA, MODALIDAD PRESENCIAL, DRA ANDREA ORTEGA. SE LE INFORMA A LA USUARIA	1 DIA	3005014371 CORREO: LUZMARINA1950221@GMAIL.COM
RECLAMO	NUEVAEPS/CDV	FACTURACION	SOLICITA INTERMEDIACION PARA ASIGNACIÓN DE CITA, MANIFIESTA QUE LLEVA 25 DÍAS ESPERANDO LA ASIGNACIÓN DE CITA DILIGENCIÓ EL FORMULARIO EN PAG WEB	PRESENCIAL	SE VERIFICA CON FACTURACIÓN SE CORRIGE EL ERROR EN EL FORMULARIO Y SE ASIGNA CITA PARA EL DIA NOV 26 DE NOV ALS 9:40AM CON LA DRA AIDA ESPINOZA MODALIDAD PRESENCIAL EN EL CENTRO DE SALUD CDV	INMEDIATA	3185482993 / 3173213595
RECLAMO	ASMETSALUD/DANUBIO	FACTURACION	PQRS-147 PAG WEBSOLICITAR CITA MÉDICA YA QUE EL NÚMERO DE TELÉFONO 302 NO CONTESTAN EN NINGÚN HORARIO MUCHAS GRACIAS	CORREO @ PAG WEB	CITA MÉDICA FUE ASIGNADA SEGUN SU SOLICITUD PARA EL DIA JUEVES 26 DE NOVIEMBRE DE 2020, EN LA MODALIDAD CITA PRESENCIAL EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO A LAS 10:00AM CON LA DRA ANDREA	INMEDIATA	3222725190
RECLAMO	COOSALUD/CARDALES	FACTURACION	SOLICITA INTEMEDIACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICA, REFIERE QUE NO HA SIDO POSIBLE EN TELEFONO O PAG WEB	TELEFONICO	SE ASIGNA CITA PARA EL DIA NOV-25 A LAS 1140AM PRESENCIAL EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES CON EL DR ANGARITA CUMPLIR CON EL USO DE TAPABOCAS	INMEDIATO	3186524058 / 3115950163
RECLAMO	VENEZOLANA/DANUBIO	FACTURACION	LA USUARIA ODALY DANIELA LEON GONZALEZ CON CV 22.130.380, MIGRANTE VENEZOLANA, QUIEN SE ENCUENTRA EN ESTADO DE EMBARAZO INSTAURÓ UNA PETICIÓN EN LA PERSONERIA MUNICIPAL POR FALTA DE ACCESO A LA REALIZACIÓN DE EXÁMENES, ECOGRAFÍA Y CONTROLES. PETICION DE LA DISTRITAL DE SALUD POR PAGWEB	CORREO @ PAG WEB	INGRID PESTADA DA RESPUESTA Y AUDITORA MEDICA SARA BLANCO RESPONDE A LA DISTRITAL DE SALUD, SE AUTORIZAN LA ECO Y DEMÁS CONTEPLADO EN EL CONVENIO	INMEDIATO	3144502202 Y 3016712782. DIRECCIÓN BARRIO LOS COMUNEROS CASA 59 AL FRENTE DEL PARQUE
RECLAMO	NUEVAEPS/FLORESTA	ODONTOLOGIA	PQRS-150 SOLICITO ME PUEDAN ORIENTAR DONDE ME PUEDEN ATENDER EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA YA QUE FUI AL PUESTO DE SALUD DE LA FLORESTA Y NO ME QUISIERON ATENDER ME MANDARON PARA EL PUESTO DE SALUD DEL DANUBIO Y ALLA ME DJERON QUE COMO VIVO EN LA COMUNA TRES ME TENIAN ERA QUE ATENDER EN LA FLORESTA O QUE BUSCARA UN ODONTOLOGO	CORREO @ PAG WEB	SE GESTIONA CON EL COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA, QUIEN INFORMA QUE A LA USUARIA SE LE ASIGNA NUEVA CITA PARA EL DIA 26 DE NOVIEMBRE A LAS 7:30 AM CON EL ODONTÓLOGO ELKIN AMARIS QUIEN REALIZARÁ REMISIÓN CORRESPONDIENTE PARA II NIVEL, Y CON ESTA DEBE IR A LA NUEVA EPS PARA ASIGNACION DE IPS. SE LE INFORMA A LA USUARIA PARA LO PERTINENTE	INMEDIATO	3157368145

			QUE ME ATENDIERA POR PARTICULAR LES AGRADEZCO ME DEN UNA PRONTA RESPUESTA				
RECLAMO	MEDIMAS /CDV	FACTURACION	PQRS 151 LLEVO DIAS PERO MUCHOS DIAS TRATANDO DE SACAR UNA CITA TELEFONICA POR LOS NUMERO FIJOS Q SUMISTRAN Y NUNCA CONTESTAN, NO ENTIENDO PARA Q DAN ESOS NUMEROS SI NUNCA VAN A RESPONDER, APARTE DE ESO VA UNO AL CENTRO DE SALUD PARA Q DEN LA CITA PERSONALMENTE Y DAN LOS MISMOS NUMEROS PARA LLAMAR QUE FALTA DE PROFESIONALISMO, Y ATENCION ANTE LOS USUARIOS	CORREO @ PAG WEB	SE GESTIONA CON LA FACTURADORA KELLY VANESA RINCON Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL LUNES 30 DE NOVIEMBRE A LA 7:00 AM, EN FORMA PRESENCIAL, DRA AIDA OSPINO	INMEDIATO	3105733007 CORREO: SHAYRA-0717@HOTMAIL.COM
RECLAMO	FAMISANAR / DANUBIO	FACTURACION	USUARIO DE 41 AÑOS, CON DIAGNÓSTICO MIOMAS EN OVARIOS, TABIQUE DESVIADO, REQUIERE VALORACIÓN POR MEDICINA GENERAL, PERO AL COMUNICARSE CON LA ENTIDAD IPS CENTRO DE SALUD EL DANUBIO, INFORMAN QUE NO HAY AGENDA NI DE FORMA PRESENCIAL, NI POR TELÉFONO, NI POR INTERNET, MOTIVO POR EL CUAL MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD EN CUANTO A QUE EL PACIENTE LLEVA MAS DE 8 DIAS TRATANDO DE SOLICITAR LA CITA, PERO NO HA SIDO POSIBLE.	CORREO @ PAG WEB	CITA LE QUEDÓ ASIGNADA PARA EL 01 DE DICIEMBRE A LAS 10:20 AM DRA ANDREA, EN EL PUESTO DE SALUD EL DANUBIO, MODALIDAD PRESENCIAL, SE REQUIERE QUE LA USUARIA ESTE 15 MINUTOS ANTES PARA EL PROCESO DE FACTURACION	INMEDIATO	3214586117
RECLAMO	NUEVAEPS / FARMACIA	FARMACIA	RECLAMO POR LA NO ENTREGA DE MEDICAMENTOS DEL PROGRAMA CRÓNICOS	PRESENCIAL	SE VERIFICA CON EDILSA QUIEN CONFIRMA QUE HAY GRAN CANTIDAD DE MEDCAMENTOS PENDIENTES, VARIOS DEL PROGRAMA DE CRÓNICOS, REFIERE QUE YA LA GERENTE CONOCE LA SITUACIÓN. FALTA CONTRATO CON EL PROVEEDOR. SE LLAMA A LA USUARIA PARA MANIFESTARLE QUE YA SE REMITIÓ A LA GERENCIA . CONTESTA EL HIJO DE LA USUARIA HUMBERTO	INMEDIATO	3164308898

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

TABLA 9. CAUSAS CALIDAD

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Calidad:: Satisfacción con el servicio brindado por el profesional		
P Y P (VACUNACION)	1	1	Usuaría quien a través de página web expresa satisfacción por la atención que se le prestó en el servicio de vacunación
PORCENTAJE	100	100	

TABLA 10. CAUSAS NO COMPETENCIA DE LA ESEB

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA A ESEB		
SERVICIO NO COMPETENCIA DE LA ESEB, COMPETENCIA DE LA FARMACIA PROH - NUEVA EPS	1	1	Solicitud por Asesora de la Nueva Eps, atribuido a la farmacia de la ESEB, pero al hacer la revisión se confirma que es un medicamento correspondiente a fórmula generada por el internista, contratado con otra farmacia
PORCENTAJE	100	100	

TABLA 11. CAUSAS ACCESIBILIDAD

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
	Acceso: Negación en la atención de servicio de urgencias	Acceso: negación a servicios médicos u odontológicos	Acceso: negación a servicio de ambulancia	Acceso: negación en la atención por no disponibilidad documental	Acceso: negación de servicio por carencia de contratos o convenios		
FACTURACIÓN (no autorización de exámenes para embarazadas extranjeras, no aplicabilidad del convenio)	0	1	0	0	0	1	Reclamo remitido desde la Secretaría distrital por reclamo de la usuaria ante la personería Distrital. se remite a facturación y auditoría médica. Se autorizan los exámenes a la usuaria
PORCENTAJE	0	100	0	0	0	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		
FARMACIA, FACTURACIÓN (AFECTACIÓN SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA)	0	0	0	2	12	14	Reclamos por medicamentos pendientes, por no disponibilidad y falta de contratación con el proveedor. Se remite a Regente de Farmacia, Subdirección administrativa y Gerencia, para las acciones de mejora pertinentes- Manifestaciones de usuarios quienes refieren demora en las asignaciones solicitadas a través del link sin que se les dé una respuesta oportuna (centros de salud Cardales, Cdv, Danubio, Castillo y Centro). Se gestionó a través del SIAU la asignación de citas
PORCENTAJE	0	0	0	14	86	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)	53	4	5	62	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 Campin, Castillo, Cdv, Cardales, Danubio, Floreta, Llanito y Versalles. También se recibieron manifestaciones por la misma causa de las asesoras de Eps Coosalud, Famisanar, Nueva Eps y SAC Secretaría Distrital de salud. Se hizo gestión en facturación y se asignaron las citas a los usuarios. Solicitudes de traslados de historias clínicas y trámites administrativos para generación de formula médica paran entrega de medicamentos mientras se cumple cita con especialista
PORCENTAJE	85	6	8	100	

TABLA 14. 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 FISICA, TELEFONICA Y VIRTUAL PARA ACCESO A LOS SERVICIOS ESEB)	0	0	8	1	6	40	55	Solicitudes para citas especializadas competencia de la Eps de afiliación del usuario. Usuarios que deben solicitar servicios a través de la IPS Forpresalud (NUEVA EPS), solicitud de servicios competencia de Hospital Regional Magdalena Medio y Clínica Magdalena. Se orientó a los usuarios a solicitar los servicios en esas instituciones a través de los contactos institucionales (números telefónicos, página web). Direccionamiento hacia los centros de atención de la ESEB por los diferentes servicios solicitados (laboratorio, planificación familiar). También se informa sobre los números telefónicos asignados para solicitud de citas médicas y se les da la dirección de la página web. Orientación a usuario sin aseguramiento para afiliación mediante oficio en facturación Urgencias, Danubio. Orientación para ubicación de las direcciones físicas de las Eps para solicitud de autorizaciones u otros servicios
PORCENTAJE	0	0	15	2	11	73	100	

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

TABLA 15. MECANISMOS PASS NOVIEMBRE 2020

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1. Programación de la reunión mensual 2. Socialización elección de representante ante Junta Directiva de la ESE HRMM 3. Invitación Primer seminario de participación social y análisis de información dirigido por la Secretaría de salud Departamental Santander y SENA. 4. Socialización resolución # 282 de 2020, emitido por la Gerencia ESEB 5. Remisión de informe de participación social y encuestas, octubre 2020	-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 Noviembre 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 NOVIEMBRE 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 16. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias NOVIEMBRE 2020

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES
CAMPIN	16
CARDALES	22
CASTILLO	32
CDV	20
CENTRO	20
DANUBIO	23
FLORESTA	26
FORTUNA	10
LLANITO	15
PROGRESO	15
VERSALLES	10
NO IDENTIFICA CENTRO	3
TOTAL	212

FUENTE: PLANILLA REGISTRO INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS NOVIEMBRE 2020

### 3.2. Capacitación a Cliente Interno

Tabla 17. Capacitación realizada a funcionarios Noviembre 2020

OBJETIVO	TEMA	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS	MEDIO DE CAPACITACION
SOCIALIZAR A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ESEB LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA VIGENCIA 2020-2024, PARA FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA PRÁCTICA DE LOS VALORES INSTITUCIONALES	PLATAFORMA ESTRATÉGICA ESEB VIGENCIA 2020-2024	1	168	INFORMACIÓN REMITIDA A LOS CORREOS ELECTRICOS DE CADA SERVIDOR PÚBLICO