

## INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – OCTUBRE 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) OCTUBRE 2020

1.2 Medio de recepción PQRDS-F OCTUBRE 2020

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F OCTUBRE 2020

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	60	52
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	27	23
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	25
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	0	0
TOTAL USUARIOS		116	100

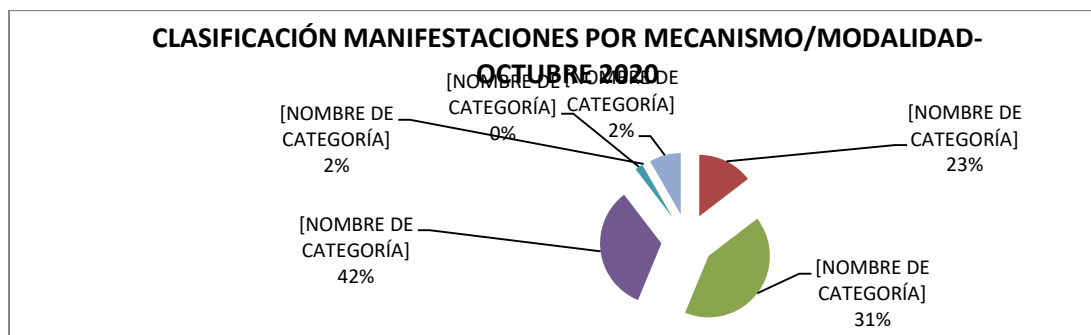
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.2.1 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F OCTUBRE 2020

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad Pqrds-f OCTUBRE 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	27	23
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	2	2
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	36	31
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	49	42
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	2	2
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		116	100

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



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

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	3	0	0	6	6	0	0	0	15	13
COMPARTA	0	5	0	0	1	3	0	0	0	9	7
COOSALUD	0	0	0	0	4	8	0	0	0	12	10
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	2	0	0	1	0	3	3
FAMISANAR	0	3	0	0	1	2	0	0	0	6	5
MEDIMAS	0	0	0	0	2	2	0	0	0	4	4
SALUDTOTAL	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
NUEVA EPS	0	16	0	1	17	28	0	1	0	63	54
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	2
SANITAS O COOMEVA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	27	0	2	36	49	0	2	0	116	100

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 OCTUBRE 2020

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	2
CONSULTA EXTERNA	0	20	0	0	12	47	0	0	0	79	68
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	3
P Y P	0	3	0	0	7	1	0	0	0	11	10
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	1	5	1	0	0	0	7	6
NO APLICA	0	0	0	0	11	0	0	2	0	13	11
TOTAL	0	27	0	2	36	49	0	2	0	116	100

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 OCTUBRE 2020

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	SUGERENCIA	TOTAL	%
CAMPIN	0	4	0	0	0	2	4	0	0	10	9
CARDALES	0	5	0	0	0	3	11	0	0	19	16
CASTILLO	0	2	0	0	0	2	6	0	0	10	9
CDV	0	1	0	0	0	1	10	0	1	13	11
CENTRO	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	2
DANUBIO	0	4	0	0	0	2	5	0	0	11	10
FLORESTA	0	6	0	0	0	5	5	0	0	16	13
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRESO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
FARMACIA	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	3
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	4	0	0	1	5	4
VERSALLES	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3	3
NO APLICA	0	0	0	0	2	15	5	0	0	22	19
TOTAL	0	27	0	0	2	36	49	0	2	116	100

Fuente: Formato registro diario de atención

## 1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION OCT2020

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	16	2	0	35	42	0	1	0	96	83
DE 1 A 5 DIAS	0	11	0	0	1	7	0	0	0	19	16
DE 6 A 10 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	1	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>27</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (SEP 2020)	MES ACTUAL (OCT 2020)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- OCT 2019
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	MENOS DE 1 DÍA	MENOS DE 1 DÍA	4.2 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		14	27	27

La tendencia es al aumento en el número de quejas y reclamos con relación al mes inmediatamente anterior y a la igualdad comparado 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, Octubre 2020

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos Octubre 2020

TIPO DE PQRSD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
RECLAMO	COMPART A/CENTRO	C. EXTERNA/FACULTACION	FUNCIONARIO COMPARTA SOLICITA ATENCIÓN POR MEDICINA GENERAL PARA CONVALIDACIÓN DE DIAGNÓSTICO CON ATENEDENTES DE DIABETES, FALTA DE MOVILIDAD, NO HA LOGRADO LA CITA PAG WEB	CORREO@PAG WEB	SE REMITE A FACTURACIÓN PARA GESTIÓN DE CITA MEDICA, SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 8 DE OCTUBRE A LAS 6:40AM PRESENCIAL EN EL CENTRO DE SALUD CENTRO	2 DIAS	3024095824. CORREO tecnico.resoluciones@comparta.com
RECLAMO	NUEVA EPS/CARDALES	C. EXTERNA/FACULTACION	USUARIO SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE ESTADO DE ASIGNACIÓN DE CITAS TANTO PARA EL COMO PARA SU ESPOSA, REFIERE QUE SOLICITÓ LAS CITAS A TRAVÉS DEL LINK HACE MÁS DE 15 DIAS Y NO HA OBTENIDO RESPUESTA ALGUNA	PRESENCIAL	SE GESTIONA CON LA FACTURADORA YESENIA, CENTRO DE SALUD CARDALES, QUIEN INFORMA QUE LOS USUARIOS APARECEN EN LISTADO PARA SER LLAMADOS EL DÍA LUNES 5 DE OCTUBRE 2020	INMEDIATO	3006964966
RECLAMO	NUEVA EPS/FARMACIA	FARMACIA	HERMANA DE USUARIA INTERPONE RECLAMO POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL MEDICAMENTO DE CONTROL CARBAMAZEPINA,	PRESENCIAL	SE ORIENTÓ A ACERCARSE A LA FARMACIA DE CASTILLO DONDE LE VAN A ENTREGAR 60 PASTILLAS DE LA CARBAMAZEPINA.	INMEDIATO	3142005317
RECLAMO	ASMET/FLORESTA	C. EXTERNA/FACULTACION	PQRS 115 PAGWEB hace 8 días hice una solicitud de cita medica por teleorientacion ya que q presenciales en el puesto de salud a donde asisto no están asignando me dieron la pagina web y la solicite y es la hora y no me envían ni mensaje de fecha y hora ni me llaman... le agradezco me colaboren asignándome la cita para el puesto de salud la floresta lo mas pronto posible.	CORREO@PAG WEB	CITA FUE ASIGNADA PARA EL DÍA 6 DE OCTUBRE A LAS 9:30 AM EN LA MODALIDAD DE TELE CONSULTA, CON EL DR GINO CIANCI DEL CENTRO DE SALUD FLORESTA.	2 DIAS	6019244
RECLAMO	FAMISANAR/CAMPIN	C.EXT ERNA/FACTURACION	ASIGNACIÓN DE CITA POR LA IMPOSIBILIDAD DE COMUNICACIÓN AL NUMERO DEL CENTRO DE SALUD CAMPIN	PRESENCIAL	SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 06 DE COTUBRE A LAS 11AM DR RIGOBERTO RANGEL	INMEDIATO	3138559844 / 43

RECLAMO	NUEVA EPS/FARMACIA	FARMACIA	HERMANA DE USUARIO INTERPONE RECLAMO POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL MEDICAMENTO DE CONTROL CARBAMAZEPINA,	PRESENCIAL	SE GESTIONA CON FARMACIA Y SE LE ENTREGAN 60 PASTILLAS DE CARBAMAZEPINA. REFIERE LA FUNCIONARIA DE FARMACIA Q ESTAN PENDIENTE DE LLEGAR EL PEDIDO. EN FECHA 14 DE OCTUBRE 2020 NOTIFICAN DE FARMACIA LA DISPONIBILIDAD DEL MEDICAMENTO, SE LLAMA A LA USUARIA ACUDIENTE Y SE DIRECCIONA A RECLAMARLO EN LA FARMACIA DE VERSALLES	INMEDIATO	3142005317
RECLAMO	NUEVA EPS/FARMACIA	FARMACIA	EL FAMILIAR DE LA USUARIA JAIME HERNANDEZ, REFIERE QUE LA USUARIA ES ATENDIDA POR PROJECTION LIFE NUEVA EPS Y EN FARMACIA DE VERSALLES NO LE ENTREGAN LOS MEDICAMENTOS FORMULADOS DE MANERA COMPLETA, LE FORMULARON BETAMETAZONA CREMA 4 TUBOS Y LE ENTREGARON 2, TIAMINA LE FORMULARON 30 Y LE ENTREGARON 15, ACETAMINOFÉN Le FORMULARON 90 Y le DESPACHARON 45 y la NISTATINA CREMA NO SE LA ENTREGARON POR QUE NO LA HABÍA, RECLAMA PORQUE LE ENTREGAN LA MITAD DE LO FORMULADO	PRESENCIAL	SE GESTIONA CON EDILSA, QUIEN REFIERE QUE ES UNA ORDEN DE AUDITORIA MEDICA QUIEN ESTA PENDIENTE DE ACLARA CON PROJECTION LIFE UNAS INCONSISTENCIAS EN LA FORMULACION DE LOS USUARIOS. SE REMITE LA RECLAMACIÓN AL CORREO DE AUDITORIA MEDICA, DRA SARA BLANCO	INMEDIATO	3104806547
RECLAMO	FAMISANAR /CAMPIN	C. EXTERNA	LA USUARIA REFIERE QUE EL DÍA 24 DE SEP TENÍA CITA A LAS 6:40 AM TELECONSULTA Y EL MEDICO NO SE COMUNICÓ CON ELLA, REFIERE QUE EN EL CENTRO DE SALUD LE MANIFESTARON QUE EL DR TENÍA UNA CALAMIDAD , PERO QUE ESPERARÁ LA LLAMADA POR OTRO PROFESIONAL, LO CUAL NO HA OCURRIDO	TELEFONICA	SE VERIFICA CON FACTURADORA DE CAMPIN, QUIÉN RECONOCE EL ERROR Y ASIGNA NUEVA CITA PARA EL DÍA 9 DE OCTUBRE A LAS 11:40 DRA MARIA VEGA, MODALIDAD TELECONSULTA	INMEDIATO	3118976026
RECLAMO	NUEVAEPS/CAMPIN	C. EXTERNA/FACITACION	PQRS - 117 PAGINA WEB "ACUDIENTE DE USUARIO ADULTO MAYOR, INTERPONE RECLAMO POR LA FALTA DE ACCESO A ASIGNACIÓN DE CITA MÉDICA EN EL CENTRO DE SALUD CAMPIN. ARGUMENTA QUE LOS NÚMEROS REPORTADOS EN PÁGINA WEB NUNCA RESPONDEN"	CORREO@PAG WEB	SE GESTIONA EN FACTURACIÓN Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA MIÉRCOLES 14 DE OCTUBRE DE 2020, A LAS 8:00 AM. CON LA DOCTORA ANDREA MONTOYA, MODALIDAD TELECONSULTA. SE INFORMA AL FAMILIAR A TRAVÉS DEL CORREO REGISTRADO	INMEDIATO	3145219919/3123458168
RECLAMO	ASMET/FLORESTA	PYP	PQRS 118- PAGINA WEB "BUENAS TARDES, LA PRESENTE ES PARA RECLAMAR Y QUEJARME PORQUE HE SACADO CITA POR LA PÁGINA Y NO ME HAN LLAMADO. LLEVO DOS SEMANAS SACÁNDOLE UNA CITA DE CONTROL A MI HIJO DE DOS AÑITOS Y NADA QUE ME LLAMAN, QUE ME RESPONDEN A MI SOLICITUD. POR FAVOR ESPERO QUE ME CONTESTEN ESTE LLAMADO, MÁS QUE UNA QUEJA ES UN LLAMADO DE ATENCIÓN PARA EL BUEN SERVICIO. MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCIÓN PRESTADA".	CORREO@PAG WEB	SE LLAMA A LA USUARIA PARA QUE REPORTE LOS DATOS DEL MENOR Y PODER HACER LA GESTION PERTINENTE. SE RECEPCIONAN DATOS Y SE REMITE A COORDINACIÓN P Y P Y ENFERMERIA. SE RECIBE RESPUESTA DE LA JEFE DUPERLY ARIAS QUIEN INFORMA QUE SE LLAMÓ A LA USUARIA Y SE LE EXPLICÓ QUE CON LA NORMATIVIDAD ACTUAL, LA CITA LE CORRESPONDE AL MENOR CADA 6 MESES. Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 20 DE ENERO DE 2021	INMEDIATO	3209301234
RECLAMO	COMPART/FARMACIA	FARMACIA	ACUDIENTE DE USUARIO (HERMANA) PRESENTA RECLAMO POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO CLONAZEPAN. ARGUMENTA QUE ESTE MEDICAMENTO ES	TELEFONICA	SE GESTIONA EN FARMACIA. AUXILIAR INFORMA QUE ESTÁN A LA ESPERA DEL MEDICAMENTO Y QUE EN NINGÚN PUNTO DE FARMACIA HAY DISPONIBILIDAD. EN FECHA 14 DE OCTUBRE 2020 NOTIFICAN DE FARMACIA LA DISPONIBILIDAD DEL MEDICAMENTO,	1 DIAS	3126379563

			VITAL PARA SU HERMANO Y EN FARMACIA NO LE DAN SOLUCIÓN INMEDIATA		Y SE INFORMA A LA USUARIA QUIEN SE COMPROMETE A RECLAMARLO EN ESE PUNTO		
RECLAMO	FAMISANAR/CAMPION	C.EXT ERNA/FACTURACION	SOLICITA INFORMACIÓN DE CITA PORQUE NO LO LLAMARON PARA CITAS EL DÍA 24 DE SEPTIEMBRE Y 9 DE OCTUBRE. REFIERE QUE HAN TENIDO LOS TELEFONOS DISPONIBLES PARA ESPERAR LA LLAMADA	PRESENCIAL	E GESTIONA EN FACTURACIÓN, LA FACTURADORA NATALIA CASTILLO MANIFIESTA QUE EL MÉDICO NO PUDO ATENDER LA AGENDA POR CONDICIONES DE SALUD. SE LE REPROGRAMA CITA A LA USUARIA EN LA FECHA, A LAS 12:40 M, DOCTORA ANDREA MONTOYA, TELECONSULTA	INMEDIATO	3118976026
RECLAMO	NUEVAEPS/DANUBIO	C.EXT ERNA/FACTURACION	PQRS.120- PAGINA WEB "REFIERE QUE HACE VEINTE DIAS SOLICITO DOS CITAS Y NO LA LLAMARON. AL MENOR SE LA ASIGNARON Y NUNCA LA LLAMARON"	CORREO@PAG WEB	SE GESTIONA CON LA FACTURADORA MARTA CASTAÑEDA, Y SE VERIFICA QUE LA USUARIA YA APARECE PARA SER ATENDIDA EN CENTROS DE SALUD. SE LE ASIGNA CITA A TATIANA, THAILERS Y ROSA PARA EL DÍA MIERCOLES 14 DE OCTUBRE 2020 A LAS 11:20 AM, 12M Y 12:20 M; RESPECTIVAMENTE, EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO, MODALIDAD PRESENCIAL	INMEDIATO	3222725190 CORREO darwinsaid.lead@hotmail.com
RECLAMO	NUEVAEPS/DANUBIO	C.EXT ERNA7FACTURACION	PQRS 122-PAGINA WEB "ACUDIENTE DE MENOR QUIEN SOLICITA INTERVENCION PARA ASIGNACION DE CITA MÉDICA EN CENTRO DE SALUD DANUBIO, REFIERE QUE NO HA SIDO POSIBLE OBTENER COMUNICACIÓN	CORREO@PAG WEB	SE GESTIONA CON LA INGENIERA INGRID PESTANA, FACTURACION, Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA MARTES 20 DE OCTUBRE, 10:20 AM, DOCTORA ANDREA MONTOYA, MODALIDAD PRESENCIAL	1 DIAS	3005363472-3222725190
RECLAMO	NUEVAEPS/CARDALES	C.EXT ERNA7FACTURACION	PQRS 124- PAGINA WEB "REFIERE: HACE MÁS DE DIEZ DIAS DILIGENCIE CITA EXTERNA POR TELE CONFERENCIA PARA EL DIA SIGUIENTE Y YA HAN PASADO 10 DIAS Y NADA. TODOS LOS DÍAS LLAMO AL PUESTO DE SALUD CARDALES PARA SABER QUÉ PASÓ CON MI CITA Y NUNCA CONTESTAS, NECESITO URGENTE LA CITA	CORREO@PAG WEB	E REMITA A LA INGENIERA INGRID PESTANA, FACTURACIÓN, PARA GENERAR LA RESPUESTA, SE ASIGNA PARA EL DÍA 19 DE OCTUBRE DE 2020 DR ANGARITA MODALIDAD TELECONSULTA	2DIAS	3134768737 taniavargasmoreno@gmail.com
RECLAMO	ASMET/FLORESTA	C.EXT ERNA7FACTURACION	FAMILIAR DE USUARIA REFIERE QUE NO HA SIDO POSIBLE OBTENER CITA TELEFÓNICA, QUE EL NÚMERO DEL CENTRO DE SALUD NO RESPONDE Y TAMPOCO LO HA PODIDO HACER POR EL LINK	TELEFONICA	SE REMITE A FACTURADORA YADITH ARRIETA, PARA LA GESTIÓN ( A LA ESPERA PORQUE EL CENTRO DE SALUD ESTÁ SIN LUZ ) se asigna cita PARA EL 20 DE OCT A LAS 7:30 AM TELECONSULTA DOC MARTHA	1 DIAS	3116264808-3187260716
RECLAMO	NUEVAEPS/DANUBIO	C.EXT ERNA7FACTURACION	FUNCIONARIA SECRETARIA DE SALUD SOLICITA INTERVENCIÓN PARA ASIGNACION DE CITA A USUARIO, REFIERE INCONVENIENTES PARA ACCEDER TELEFONICAMENTE Y LAS SOLICITADAS POR LINK NO RECIBEN RESPUESTA	TELEFONICA	SE REMITE A FACTURADORA YOLANDA, ADTVA FACTURACION ESEB, PARA LA GESTION, SE ASIGNA PARA EL DIA 22 DE OCTUBRE A LAS 7:20 AM CON LA DRA ANDREA VEGA DE MODALIDAD PRESENCIAL	1 DIAS	3124122008-3133904738
RECLAMO	COMPARTA/FLORESTA	PYP	USUARIO QUIEN RECLAMA PORQ NO LO LLAMARON A LA TELECONSULTA QUE LE ASIGNARON PARA EL DÍA DE HOY A LAS 10 AM	PRESENCIAL	E REALIZA LA GESTIÓN CON YADITH FACTURADORA DE FLORESTA QUEIEN EXPLICA QUE LAS CITAS ASIGNADAS AL DR TUTA EN LA MAÑANA DE HOY SE REALIZARAN EN LAS HORAS DE LA TARDE, DEBIDO A QUE EL DR EN LA MAÑANA DEBIÓ ASISTIR A LA CITA DE MEDICANA LABORAL ENVIADO POR LA ESEB, SE DA LA INFORMACIÓN AL USUARIO	INMEDIATO	3003934930
RECLAMO	COMPARTA/CDV	C.EXT ERNA7FACTURACION	pqrs-127 PAG WEB Señores ese. Barrancabermeja llevo mas de un mes intentando sacar una cita médica sin obtener respuesta alguna... Agradezco me agenden lo antes posible el alguno de los centros de salud más cercanos de mi residencia (CD-Versalles) USUARIA CON PORTABILIDAD	CORREO@PAG WEB	SE DIRIGE LA SOLICITUD A FACTURACIÓN, Y EN RESPUESTA SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA MIERCOLES 28 DE OCTUBRE 2020 A LAS 10:40 AM, CON LA DOCTORA AIDA OSPINO, MODALIDAD PRESENCIAL. SE REMITE AL CORREO DE LA USUARIA	1 DIAS	3218744429

RECLAMO	NUEVAEPS/FLORESTA	C.EXT ERNA7 FACTURACION	FUNCIONARIA NUEVA EPS REFIERE RECLAMO INTERPUESTO POR EL USUARIO MENCIONADO. MANIFIESTA QUE HA SOLICITADO ATENCIÓN Y NO HA PODIDO OBTENER CITA MÉDICA	TELEFONICA	SE REMITE A FACTURACIÓN PARA GESTIÓN DE CITA MEDICA, SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA VIERNES 23 DE OCTUBRE DE 9 A 10 AM, CENTRO DE SALUD FLORESTA, MODALIDAD TELECONSULTA, DOCTORA MARTA OSPINO	INMEDIATO	3112541626-3186652862
RECLAMO	NUEVAEPS/CARDALES	C.EXT ERNA7 FACTURACION	SOLICITA INTERVENCIÓN PORQUE NO HA TENIDO ACCESO TELEFÓNICO PARA SOLICITUD DE CITA Y NO DISPONE DE INTERNET	TELEFONICA	SE GESTIONA EN FACTURACION CON LA FACTURADORA YESENIA SILVA Y ASIGNA LA CITA PARA EL LUNES 26 DE OCTUBRE A LAS 8:00 AM, DOCTOR ANGARITA, TELECONSULTA	INMEDIATO	3142460526
RECLAMO	NUEVAEPS/CASTILLO	C.EXT ERNA7 FACTURACION	SOLICITA INTERMEDIACIÓN ASIGNACIÓN DE CITA, DIFÍCIL COMUNICACIÓN CON EL CENTRO DE SALUD DANUBIO	TELEFONICA	SE GESTIONA CON LA FACTURADORA MARTA CASTAÑEDA, Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA VIERNES 23 DE OCTUBRE 2020 A LAS 12:30 PM CON EL DR JEAN POOL, FORMA PRESENCIAL	INMEDIATO	3144695822
RECLAMO	NUEVAEPS/CASTILLO	C.EXT ERNA7 FACTURACION	FUNCIONARIO DE NUEVA EPS REPORTA PQR DE VIDA, PARA CONSECUCIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS RELACIONADOS	CORREO@PAG WEB	SE REMITE A FACTURACIÓN, SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 26 DE OCTUBRE A LAS 8:40 AM, EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO, SE REMITE CORREO A NUEVA EPS	INMEDIATO	3142166009
RECLAMO	NUEVAEPS/CARDALES	C.EXT ERNA7 FACTURACION	PQRS 129 PAGINA WEB: "No he podido sacar cita medica por lo tanto solicito la cita"En conversación sostenida con el hermano del usuario refiere que ingresó por la página web y al solicitar la cita se bloqueó y no pudo acceder	CORREO@PAG WEB	SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA OCT 28 A LAS 7AM CON EL DR ANGARITA EN LA MODALIDAD TELECONSULTA, SE DA LA INFORMACION AL USUARIO Y SE EXOLICA LAS FORMAS DE TRAMITAR CITA PAG WEB LINK DE ASIGNACION DE CITA Y EL TELEFONO DEL CENTRO DE SALUD CARDALES	1 DIAS	3195837931
RECLAMO	COMPARTA/FLORESTA	C.EXT ERNA7 FACTURACION	PQRS-131 PAG WEB SEÑORES ESE DE BARRANCABERMEJA HE REALIZADO VARIAS SOLICITUDES PARA UNA CITA DE MEDICINA ADULTO MAYOR A MI MADRE SIN NINGUNA RESPUESTA NO LA HAN LLAMADO PARA ASIGNARLE ELLA TIENE 72 AÑOS HA ESTADO ENFERMA Y NO HE RECIBIDO RESPUESTA PARA CITA SU NOMBRE ES VICTORIA DUARTE POR FAVOR SOLICITO ME LE ASIGNEN CITA	CORREO@PAG WEB	SE ASIGNA CITA DEL PROGRAMA CRÓNICOS PAR EL DÍA 27 DE OCT A LAS 2PM MODALIDAD TELCONSULTA EN LA FLORESTA	INMEDIATO	3142982640 /samiguey@hotmail.com
RECLAMO	NUEVAEPS/DANUBIO	C.EXT ERNA7 FACTURACION	PQRS-130 PAG WEB Cordial saludo, la presente queja es dando a conocer mi inconformidad ya que para sacar una cita en el puesto de salud el Danubio es pésima, tanto por el formulario virtual hace dos semanas que llene y llene formulario y no he tenido respuesta alguna; y ni mencionar por teléfono el número que dan ni siquiera contestan ya tengo dos semana en esas y ni una sola vez han respondido al llamado, y la verdad la cita es urgente ya que el día que me den esa cita toca volver hacer esos exámenes	CORREO@PAG WEB	Cita asignada para el día 28 de octubre a las 12:00 am en la modalidad presencial con el dr jean paul, en el centro de salud Danubio, le solicitamos estar 15 minutos antes de la hora indicada. según la información suministrada por usted vía telefónica la cita es para su menor hijo NICOLAS ANDRES MORALES PEREA TI 1096807372	1 DIAS	Yilianperea4@gmail.com / 3228855442
RECLAMO	NUEVAEPS/CARDALES	C.EXT ERNA7 FACTURACION	PQRS 133-PAGINA WEB: "SOLICITIO SABER SI LA SOLICITUD VIRTUAL FUE EXITOSA Y EN CUANTO TIEMPO ME LA ASIGNAN. ESTOY LLAMANDO DESDE LA MAÑANA Y NO CONTESTAN, POR QUÉ NO ME HAN CONTESTADO"	CORREO@PAG WEB	SE GESTIONA CON LA FACTURA YESENIA SILVA, Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DIA VIERNES 30 DE OCTUBRE 2020 A LAS 10:20 AM, MODALIDAD PRESENCIAL, CON EL DOCTOR CARLOS ANGARITA	1 DIAS	3134887252

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

TABLA 9. CAUSAS ATRIBUIBLE AL USUARIO

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	ATRIBUIBLE AL USUARIO		
NO APLICA/CONSULTA EXTERNA	2	2	Usuaría quien solicita trámite de traslado de compartía a otro municipio. Se le da orientación y se le explica que no es competencia de la ESEB. Usuaría quien no contestó ha llamado de cita de crónicos y para continuación del tratamiento, se le asigna cita de consulta médica para disponer del tratamiento hasta la nueva cita del programa.
PORCENTAJE	100	100	

TABLA 10. CAUSAS INTERMEDIACION

SERVICIO/AREA/ PROCESO	CAUSAS			TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación/a signación de citas médicas	Intermediación/ge stión asignación cita odontológica	Intermediación/ge stión certificados de atención, Copia HC		
CONSULT A EXTERNA, ADMINIST RATIVA	47	0	2	49	Se gestionó con el proceso de facturación la asignación de citas a los usuarios que manifestaron inconvenientes con el acceso al link o con el contacto telefónico del centro de salud. A través del SIAU se asignaron las correspondientes atenciones en los centros de salud Cdv, Danubio, Cardales, Versalles, Castillo, Progreso, Centro Floresta y Campín. Intermediación para trámite de entrega de historia clínica en centro de salud Danubio, por solicitud de clínica Magdalena para realización del examen. Intermediación para traslado de Historia clínica del centro de salud Campín a Danubio
PORCENT AJE	96	0	4	100	

TABLA 11. CAUSAS NO APLICAN

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA A ESEB		
NO APLICA A NINGUN SERVICIO POR SER COMPETENCIA Y AUTONOMIA DE LA EPS/OTRA IPS	2	2	No competencia de la ESEB. Usuaría cuya atención corresponde a la Ips Forpresalud y usuaría a quien se le solicitan datos para dar asignación de cita, y los teléfonos son errados y no responde al correo electrónico registrado
PORCENTAJE	100	100	

TABLA 12. CAUSAS OPORTUNIDAD

SERVICIO/AR EA/PROCESO	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
	Oportunidad/d emora en la atención de urgencias	Oportunidad: demora en la entrega de autorizaciones	Oportunidad/ demora en la atención de la cita	Oportunidad/de mora en la entrega de medicamentos	Demora en la asignación de la cita		

CONSULTA EXTERNA, FARMACIA	0	0	1	4	21	26	No conformidad porque el usuario no es llamado, dado que la cita programada se le incumple porque el médico fue programado para un evento. Reclamos por no disponibilidad del medicamento clonazepam, nistatina, carbamazepina. Una vez hubo disponibilidad se llamó a los usuarios quienes procedieron a reclamarlos en la farmacia de Versailles. No conformidades por demora en citas solicitadas a través del link en centros de salud Danubio, Floresta, Campín, Cardales, Castillo. Se gestionó en facturación y se les asignó la cita.
PORCENTAJE	0	0	4	15	81	100	

TABLA 13. 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		
ADTVA, SERVICIOS ESEB, NO SERVICIOS ESEB	1	2	5	5	2	22	37	Sugerencia respecto a mejorar la información generada en el link de citas. Sugerencia para garantizar un trato amable y mejorar el direccionamiento a los servicios en el centro de salud Cdv. Solicitudes de atenciones competencias de la EPS, Clínica Magdalena y Hospital Regional. Orientaciones a los usuarios sobre servicios Eseb (ubicación de centros de salud, teléfonos centros de salud, página web para solicitud de citas médicas). Reclamo por direccionamiento inadecuado al usuario en servicio laboratorio, Cdv. Orientaciones a los usuarios sobre el proceso de portabilidad para la atención. Orientación al usuario sobre atenciones de II nivel y ubicación de las Eps responsables del trámite
PORCENTAJE	3	5	14	14	5	59	100	

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

TABLA 15. MECANISMOS PASS OCTUBRE 2020

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1. Programación de la reunión mensual 2. Invitación a la capacitación PARTICIPACIÓN SOCIAL EN EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	-Acta programación reunión mensual -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de invitación capacitación de Supersalud	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, en forma virtual, a través de la plataforma TEAMS	Acta de Reunión mes de octubre 2020	Información socializada	Falta de accesibilidad de los miembros de la asociación a los medios virtuales

## 3. CAPACITACIONES

### 3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuaris OCTUBRE 2020

Suspendidas capacitaciones presenciales en centros de salud, como consecuencia de la situación sanitaria y las restricciones de reuniones educativas por la pandemia del 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 Usuaris OCTUBRE 2020

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES
CAMPIN	22
CARDALES	15
CASTILLO	26
CDV	20

CENTRO	11
DANUBIO	21
FLORESTA	19
FORTUNA	11
LLANITO	11
PROGRESO	10
VERSALLES	5
NO IDENTIFICA CENTRO	5
TOTAL	176

FUENTE: PLANILLA REGISTRO INFORMACIÓN DEBERES Y DERECHOS OCTUBRE 2020

### 3.2. Capacitación a Cliente Interno

Tabla 17. Capacitación realizada a funcionarios Octubre 2020

OBJETIVO	TEMA	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS	MEDIO DE CAPACITACION
RETROALIMENTAR EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA SEDE ADMINISTRATIVA EN PRÁCTICAS SALUDABLES QUE GARANTICEN ACCIONES ORIENTADAS A LA PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD, A TRAVÉS DEL ADECUADA LAVADO DE MANOS	LAVADO DE MANOS	1	30	CHARLA, ENTREGA MATERIAL PALETAS HABLADORAS