

**INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL ENERO DE 2023**

**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) ENERO 2023

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F ENERO 2023

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F ENERO 2023

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033-6076138158	23	18
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	18	14
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>	63	49
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	24	19
TOTAL USUARIOS		128	100

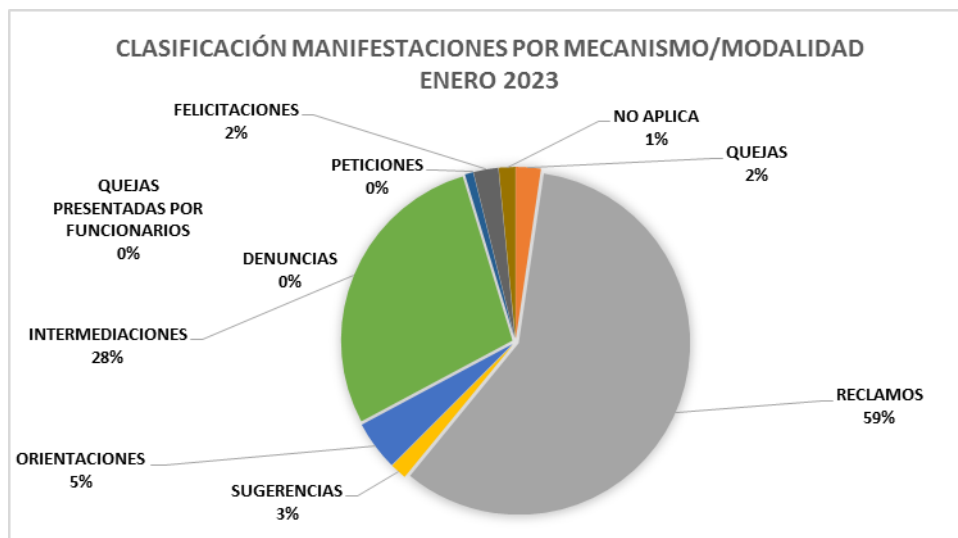
Fuente: Registro diario de atención SIAU ENERO 2023

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F ENERO 2023

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F ENERO 2023

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	3	2
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	75	58.5
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	2	1.5
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	6	4.5
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	36	28
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	3	2
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	0	0
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	2	1.5
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		128	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU ENERO 2023



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS ENERO 2023  
Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES ENERO 2023

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSAIUD	1	7	0	0	1	11	0	0	0	20	16
COOSALUD	0	7	0	0	1	4	1	0	0	13	10
NO IDENTIFICA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FAMISANAR	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	1.5
SANITAS	0	17	0	0	2	3	0	0	0	22	17
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	1	43	0	2	2	17	2	1	0	68	53
EPS OTRO MUNICIPIO	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	1.5
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>75</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>36</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>128</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro diario de Atención SIAU ENERO 2023

**1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO**  
**Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO ENERO 2023**

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	7	0	0	0	0	0	0	0	7	5.5
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
FARMACIA	0	8	0	0	0	0	0	0	0	8	6
P Y P	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
URGENCIAS	1	2	1	0	0	0	1	0	0	5	4
FACTURACION	1	55	0	1	0	0	1	1	0	59	46
LABORATORIO	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3	2.5
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	4	36	0	0	0	40	31
NO APLICA	0	1	0	0	2	0	0	1	0	4	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>75</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>36</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>128</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU ENERO 2023

**1.1.5 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD**  
**Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD ENERO 2023**

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	4	0	1	0	0	4	0	0	9	7
CARDALES	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
CASTILLO	2	11	1	2	0	0	3	0	0	19	15
CDV	0	6	0	0	0	0	5	0	0	11	8.5
CENTRO	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	1.5
DANUBIO	1	20	0	0	0	0	7	0	0	28	22
FLORESTA	0	13	0	0	1	0	10	0	0	24	18.5
LLANITO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	8	0	0	0	0	0	0	0	8	6
SEDE ADMINISTRATIVA	0	10	0	0	0	5	6	0	0	21	16
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
NO APLICA	0	1	0	0	0	1	0	1	0	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>75</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>128</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención ENERO 2023

**1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION ENERO 2023**  
**Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION ENERO 2023**

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	20	1	0	6	7	0	0	0	34	26.5
DE 1 A 5 DIAS	3	42	1	3	0	24	1	2	0	76	59
DE 6 A 10 DIAS	0	11	0	0	0	5	0	0	0	16	12.5
DE 11 A 15 DIAS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1.5
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>75</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>128</b>	<b>100</b>

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (DICIEMBRE 2022)	MES ACTUAL (ENERO 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- ENERO 2022
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	1.5 DIAS	2 DÍAS	1 DÍA
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		43	79	25
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia es al Aumento del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al mes inmediatamente anterior y comparado con el mismo periodo del año anterior la tendencia es igual al aumento, en este mes se observa que las causas que afectaron son la falta de oportunidad en la asignación de citas por dificultad en la comunicación con las líneas telefónicas, por no disponibilidad de medicamentos y por carencia de contrato con operador externo para toma de ayudas diagnosticas IDIME SA. 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, ENERO2023

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias ENERO 2023

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
55 RECLAMOS	CASTILLO 9 CDV 8 CAMPIN 3 DANUBIO 20 FLORESTA 13 CARDALES 1 LLANITO 1 / NUEVA EPS 32 ASMET 7 SANITAS 9 COOSALUD 6 EPS OTRO MCPIO 1	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS	CORREO @ PAG WEB 28 TELEFONICO 7 BUZON 8 PRESENCIAL 12	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN Y SUBADMINISTRATIVA GERENCIA PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	1.5 DIA PROMEDIO
8 RECLAMOS	ADMINISTRATIVO 8/ NUEVA EPS 8	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTO PENDIENTES	CORREO @ PAG WEB 2 BUZON 2 PRESENCIAL 4	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA REGENTE Y SE REALIZÓ ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS EN EL MOMENTO QUE HUBO DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS	6 DÍAS PROMEDIO

7 RECLAMO	SEDE ADMINISTRATIVA 7 / SANITAS 6 COOSALUD 1	LABORATORIO Y APOYOS DIAGNÓSTICOS / ADMINISTRATIVO	ACCESO: NEGACION DEL SERVICIO POR CARENCIA DE CONTRATOS Y CONVENIOS, NO ESTA DISPONIBLE EL CONTRATO CON IDIME S.A	CORREO @ PAG WEB 3 PRESENCIAL 1 TELEFONICO 2 BUZON 1	SE REPORTÁ A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIO, SUBCIENTIFICA Y AUDITORIA MEDICA PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	1.5 DÍAS PROMEDIO
1 RECLAMO	CAMPIN 1 / SANITAS 1	FACTURACION	ACCESO: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS O ODONTOLOGICOS POR ERROR EN LA VALIDACION DE DERECHOS POR PARTE DE FACTURACIÓN	CORREO @ PAG WEB 1	SE REMITE LA INFORMACIÓN AL AREA DE FACTURACION QUIEN CORRIGE EL ERROR Y ASIGNA CITA AL USUARIO	3 DIA
1 RECLAMO	CASTILLO 1 / SANITAS 1	URGENCIAS	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS (SEGÚN EL USUARIO LA ATENCION LA BRINDA LA AUXILIAR DE ENFERMERIA MIENTRAS EL MEDICO NO HACE PRESENCIA)	BUZON 1	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD , SUBCINETIFICA SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LAS INDAGACIONES Y CONSTATACIÓN DE LOS HECHOS	INMEDIATA
1 RECLAMO	CASTILLO 1 / NUEVA EPS 1	URGENCIAS	OPORTUNIDAD: DEMORA ATENCIÓN DE URGENCIAS, REFIERE LA USUARIA QUE NO HABÍA MEDICO EN EL SERVICIO	BUZON 1	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD , SUBCINETIFICA SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LAS INDAGACIONES Y CONSTATACIÓN DE LOS HECHOS	INMEDIATA
1 RECLAMO	DANUBIO 1 / NUEVA EPS 1	LABORATORIO	ORIENTACIÓN: INFORMACION INADECUADA AL USUARIO, REFIERE LA USUARIA QUE NO LE INFORMARON ADECUADAMENTE LOS HORARIOS DE ENTREGA DE RESULTADOS DE LABORATORIO	BUZON 1	SE REMITE AL COORDINADOR DE LABORATORIO PARA GARANTIZAR LA ADECUADA INFORMACION A LOS USUARIOS	2 DÍAS
3 QUEJA	CASTILLO 2 DANUBIO 1 / NUEVAEPS 1 ASMET 1 NO IDENTIFICA EPS 1	PYP 1 URGENCIAS 1 FACTURACION 1	USUARIOS REFIEREN MALA ACTITUD DE LOS FUNCIONARIOS: MEDICO URGENCIAS CASTILLO, AUXILIAR DE ENFERMERIA DANUBIO Y FACTURADOR DEL CASTILLO MALA ACTITUD E INFORMACIÓN INADECUADA EN LA ATENCIÓN	BUZON 3	SE REMITE DE MANERA OPORTUNA A DARSALUD, SUBCIENTIFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	3 DIAS PROMEDIO
1 DENUNCIA	CASTILLO 1 / FAMISANAR 1	URGENCIAS CASTILLO	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS, EL USUARIO REFIERE QUE EL MEDICO NO SE ENCONTRABA EN CONDICIONES ADECUADAS PARA BRINDAR LA ATENCIÓN	BUZON 1	SE REMITE DE MANERA OPORTUNA A DARSALUD, SUBCIENTIFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	4 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( falta oportunidad en la asignación de citas) 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.

Durante el mes de ENERO se recibió TRES (3) felicitación: 2 felicitaciones para el centro de salud castillo área de Urgencias y facturación exaltando el buen servicio y 1 felicitación para el servicio de odontología campin para el profesional Alejandro Rico.

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 2023

Tabla 9. Causas Orientaciones ENERO 2023

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	INFORMACION INADECUADA AL USUARIO	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	NO APLICA
0	0	4	0	0	2	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU ENERO 2023 (se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso)

#### 1.1.9 CAUSAS INTERMEDIACIONES ESEB ENERO 2023

Tabla 10. Causas intermediaciones ENERO 2023

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLÓGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS, CERTIFICADOS
34	1	1

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU ENERO 2023(se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso).

Se evidencia que la mayor solicitud de intermediaciones (34) 94% corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas que son también la causante de mayores reclamos en el mes.

#### 1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB ENERO 2023

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
2

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU ENERO 2023(se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso).

**2. MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) ENERO 2023  
TABLA 11. MECANISMOS PPSS ENERO 2023**

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1.Programación de la reunión mensual 2.Remisión de informes de gestión y participación social, mes de DICIEMBRE 2022 3. Remisión de Información de participación social 4. Remisión de información del proceso de elección de representante de los usuarios ante junta directiva de la ESEB	-Plan detallado de trabajo -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de información y en página web. -Constancia de remisión de invitación a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios y actas de asociación	Información socializada	No asistencia de todos los integrantes de la Asociación
Comité de Ética Hospitalaria	Se realiza comité de ética con integrantes del mismo y asistencia de los líderes de procesos involucrados en las PQRD recepcionadas, se da informe PQRD mes de Diciembre de 2022 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 01/2023 pág. Web institucional <a href="http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/">http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/</a>	Acta de Reunión mes de ENERO 2023 Soporte Invitación a Comité a correos electrónicos	Información socializada	No asistencia de todos los miembros del comité

**3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DERECHOS Y DEBERES Y PPSS  
Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes y demás capacitaciones realizadas ENERO 2023**

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan	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 (usuarios y funcionarios)	60 USUARIOS en centro de salud Cardales, Danubio y Floresta	$\text{Población capacitada/población objetivo general} * 100$	%	90%	$60/60 * 100$ 60 Usuarios capacitados	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	3 capacitación para los usuarios	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	$3/3 * 100$	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	Usuarios que contestaron sí a la pregunta conoce y comprende sus deberes y derechos/total de usuarios encuestados *100	%	90%	$183/202 * 100$	91%

Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios. Política de Humanización canales de comunicación, participación social	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	60 usuarios en centro de salud CDV, Danubio, Floresta (3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	60/60*100  60 Usuarios capacitados  3/3*100 3 capacitaciones	100%
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios. Política de Humanización canales de comunicación, participación social	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	20 servidores públicos en centro de salud CDV, Danubio, Floresta (3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	20/20*100  20 servidores públicos capacitados  3/3*100 3 capacitaciones	100%

### 3. INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD ENERO 2023

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	5	1	Refiere buena atención del odontólogo Alejandro Rico y el médico Ismael Morales. Manifiesta que la atención fue excelente	Felicitación	Se llama a usuaria y confirma buena atención de ambos profesionales; y se socializa con los funcionarios involucrados. Se remite a operador de Servicios Darsalud, Subcientífica Coordinación de odontología y jefe de servicios ambulatorios para lo pertinente	1
CARDALES	5	0	Na	No aplica	No aplica	1
CASTILLO EXTERNA	5	5	1. refiere buena atención por parte del personal de facturación y enfermería	Felicitación	Se llama a la usuaria quien confirma excelente servicio tanto en el área de facturación como de enfermería. Se remite a líder facturación, servicios ambulatorios y subdirector científico para lo pertinente	1

			2. madre de menor interpone reclamo por falta de oportunidad en asignación de citas médicas dificultad líneas telefónicas	Reclamo	Se remite a facturación y se asigna cita odontológica a la menor para el día 17 de enero a las 10 y 30 AM con el doctor ELVER ARROYO en el centro de salud Castillo Se notifica telefónicamente a la madre de la menor señora AMERICA QUINTERO	
			3. Interpone reclamo por falta de oportunidad en asignación de citas médicas dificultad líneas telefónicas	Reclamo	Se remite a facturación y se asigna cita al usuario para el día 12 de enero de 2023 a las 12:00 medio día con la doctora EVETH CUEVAS en el centro de salud Castillo. Se le informa a la usuaria para lo pertinente	
			4. Interpone reclamo por falta de oportunidad en asignación de citas médicas dificultad líneas telefónicas	Reclamo	Se remite a facturación y se asigna cita al usuario para el día 12 de enero de 2023 a las 12:00 medio día con la doctora EVETH CUEVAS en el centro de salud Castillo. Se le informa a la usuaria para lo pertinente	
			5. Interpone reclamo por falta de oportunidad en asignación de citas médicas dificultad líneas telefónicas	Reclamo	Se remite a facturación y se asigna cita al menor para el día 30 de enero a la 1 y 20 pm con la doctora Everth Cuevas en el centro de salud Castillo. Se notifica telefónicamente a la señora Yudys Diaz Almentero madre del menor para lo pertinente	
CASTILLO URGENCIAS	5	6	1. Refiere buena atención, buen servicio en el área de urgencias	Felicitación	Se llama al usuario quien confirma buena atención en el servicio. Manifiesta que la funcionaria que le tomó el electro fue amable y servicial. Se remite a subdirección científica, jefe servicios ambulatorios y operador Darsalud para lo pertinente	
			2. madre de menor refiere insatisfacción con la atención de la doctora Brigith, manifiesta mala atención de la profesional con los niños	Queja	se socializa con auxiliar del servicio de urgencias y se confirma atención para el menor Lian Daniel Camargo Vargas en fecha 11 de enero de 2023. Se llamó telefónicamente en varias ocasiones a la acudiente de menor para ampliar información pero no responde. se remite a operador de servicios Darsalud, Subcientífica y jefe de servicios ambulatorios para indagación, seguimiento y acciones pertinentes	
			3. Interpone reclamo por demora en la atención refiere que el profesional médico no había llegado para la atención en el servicio de urgencias	Reclamo	se confirma la situación telefónicamente con la usuaria, refiere que la atendieron tarde y la situación se dio muchos antes del cambio de turno Se remite a operador de servicios Darsalud, Subcientífico y jefe de servicios ambulatorios para lo pertinente.	1

			4. interpone reclamo por no atención del profesional médico, refiere que es la enfermera quien atiende el servicio, mientras el medico duerme	Reclamo	No se puede contactar a la usuaria por falta de datos y se remite a operador de servicios Darsalud, Subcientífico y jefe de servicios ambulatorios para indagación, seguimiento y acciones pertinentes.	
			5. Refiere insatisfacción por trato inadecuado facturadora Xilena al solicitarle información sobre el servicio de laboratorio	Queja	Se intenta comunicación con la usuaria para ampliar la manifestación pero el teléfono se va a buzón se remite a líder de facturación para indagación, seguimiento y aplicación de medidas correctivas que correspondan	
			6. Acudiente de menor manifiesta insatisfacción porque el médico responsable de la atención no se encontraba en condiciones adecuadas para prestar el servicio	Denuncia	Se confirma telefónicamente con la usuaria quien aporta información adicional se remite a subdirector científico, jefe de servicios ambulatorios y operador de servicios Darsalud para indagación seguimiento y acciones correctivas que correspondan	
CDV	5	3	1. Interpone reclamo por falta de oportunidad en asignación de citas médicas dificultad líneas telefónicas	Reclamo	Se remite a facturación y se asigna cita a la usuaria para el día 20 de enero a las 2 pm con la doctora Maria Paula Sguerra. Se confirma que la cita es para la señora Layne Astrid Trillos por aclaración de la usuaria que interpuso inicialmente el reclamo	1
			2. Interpone reclamo por falta de oportunidad en asignación de citas médicas dificultad líneas telefónicas	Reclamo	Se remite a facturación y se asigna cita a la usuaria pero al confirmar la cita con la señora Yaleinis Alvarez manifiesta que la cita no es de consulta médica sino de crecimiento y desarrollo y para la menor Avi Antonella Villanueva Alvarez pero ya en la fecha 16 de enero 2023 tuvo la cita a las 8:am con la doctora Nataly Galelano	
			3. Refiere inconvenientes en asignación de citas médicas dificultad líneas telefónicas	No aplica	Se remite a facturación y se confirma que el usuario no tiene servicios con la ESEB. Se llama al usuario y se le notifica y se orienta a solicitar los servicios en la Ips primaria asignada	
CENTRO	4	1	acudiente de adulta mayor sugiere que se extienda el horario de toma de muestras en el servicio de laboratorio para garantizar mejor accesibilidad a usuarios de zona rural más lejana	sugerencia	Se contacta telefónicamente a señora Nini Rodríguez Quijano quien es la hija de la usuaria quien manifiesta que a la usuaria ya se le tomó la muestra pero coloca la sugerencia para mejoramiento. Se remite a lider proceso de laboratorio , servicios ambulatorios y subdirección científica para seguimiento y acciones que correspondan	1

DANUBIO EXTERNA	5	4	1. Acudiente usuaria interpone reclamo por falta de accesibilidad en el servicio de laboratorio, refiere que acudió puntualmente a solicitar los resultados de laboratorio de acuerdo al horario estipulado y ya el personal responsable no se encontraba solicita que haya una información adecuada y se dé cumplimiento a los horarios establecidos	Reclamo	Se llama a la usuaria y confirma que en efecto no le fueron entregados los resultados a pesar de que estuvo antes de 3 pm porque el personal ya no estaba disponible. Confirma que al día siguiente pudo reclamarlos. Solicita que se dé la información adecuadamente y se dé cumplimiento. Se remite a líder de laboratorio, subcientífico y jefe de servicios ambulatorios para las acciones pertinente	1
			2. Interpone queja por la actitud descortés de la auxiliar Farides al solicitarle información sobre el programa de citologías	Queja	se socializa con auxiliar del servicio y jefe del área. Se confirma información con la usuaria quien solicita que en próximas atenciones pueda ser atendida por otra auxiliar. Se informa que tiene el derecho siempre y cuando haya la disponibilidad del recurso humano	
			3. Interpone reclamo por falta de oportunidad en asignación de citas médicas dificultad líneas telefónicas	Reclamo	confirma que ya obtuvo las citas para el día 16 de enero de 2023, la médica para las 8:00 am y la odontológica para las 7:30 am. La usuaria manifiesta que deja la inconformidad para mejoramiento del servicio. Se remite la situación a líder de facturación para lo pertinente	
			4. Refiere insatisfacción por demora en la entrega de resultados de laboratorio	Reclamo	Se realizan varios intentos para contactar a la usuaria y ampliar datos pero el teléfono se va a buzón se remite a líder del proceso de laboratorio para seguimiento al procedimiento y aplicación de acciones correctivas que garanticen mejor accesibilidad y oportunidad en el servicio	
DANUBIO URGENCIAS	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FARMACIA	5	2	1. Interpone reclamo por falta de oportunidad en la entrega del medicamento, argumenta que esta situación le genera inconvenientes y solicita mejoramiento en el servicio	Reclamo	Se remite a regente de farmacia para lo pertinente En fecha 30 de enero la funcionaria informa la disponibilidad del medicamento por lo que se notifica telefónicamente para la respectiva entrega Se le informan los horarios de atención y los soportes que debe presentar	1

			2. Acudiente de menor Señora Luzbey Diaz interpone reclamo por falta de oportunidad en la entrega del medicamento	Reclamo	Se remite a regente de farmacia para lo pertinente En fecha 30 de enero la funcionaria informa la disponibilidad del medicamento por lo que se notifica telefónicamente para la respectiva entrega Se le informan los horarios de atención y los soportes que debe presentar	
FLORESTA	5	2	1. Acudiente de menor señora Lady Cardenas refiere insatisfacción por falta de oportunidad en asignación de citas médicas por dificultad líneas telefónicas	sugerencia	Se contacta a tía de la menor Señora Lady Cárdenas quien manifiesta que en la fecha pudo acceder a la cita pero deja la sugerencia para mejoramiento del servicio	1
			2. Acudiente de menor señora Maria Vanegas interpone reclamo por falta de oportunidad en asignación de citas médicas por dificultad líneas telefónicas	Reclamo	Se remite a facturación y se asigna cita a la menor para el día 27 de enero a las 3:20 PM con el doctor Gino cianci en el centro de salud Floresta. Se notifica telefónicamente a la señora María Vanegas para lo pertinente	
FORTUNA	3	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	1	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	57	24				13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU ENERO 2023