

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

1.2 Medio de recepción PQRDS-F SEPTIEMBRE 2020

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F SEPTIEMBRE 2020

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	108	72
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	18	12
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>	24	16
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	0	
<b>TOTAL USUARIOS</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

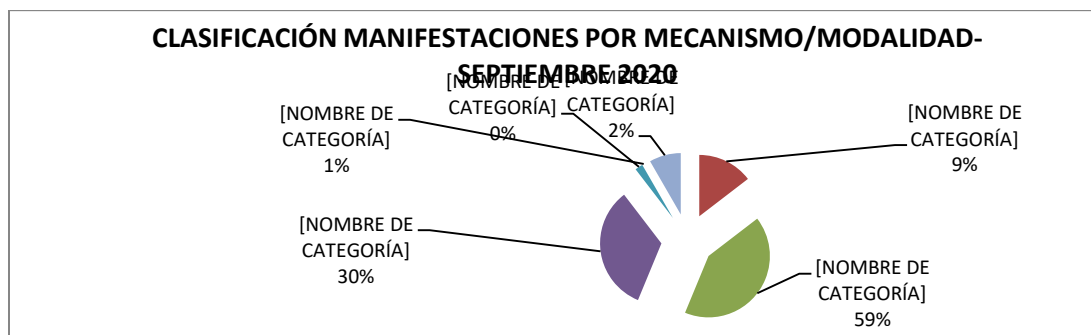
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.2.1 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F SEPTIEMBRE 2020

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad Pqrds-f SEPTIEMBRE 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	14	9
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	1	1
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	88	59
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	44	30
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	3	2
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>150</b>	<b>100</b>

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



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

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	5	0	0	11	1	0	0	0	17	11
COMPARTA	0	1	0	0	9	3	0	0	0	13	9
COOSALUD	0	0	0	0	12	8	0	0	0	20	13
NO IDENTIFICA	0	1	0	0	0	1	0	1	0	3	2
FAMISANAR	0	0	0	0	5	1	0	0	0	6	4
MEDIMAS	0	0	0	0	5	1	0	0	0	6	4
SALUDTOTAL	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
NUEVA EPS	0	7	0	1	42	29	0	2	0	81	54
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1
SANITAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO ASEGURADO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>88</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>150</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 SEPTIEMBRE 2020

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	2	0	1	9	1	0	0	0	13	9
CONSULTA EXTERNA	0	6	0	0	38	32	0	1	0	77	51
ODONTOLOGÍA	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3	2
FARMACIA	0	3	0	0	1	0	0	0	0	4	3
P Y P	0	0	0	0	10	8	0	0	0	18	12
URGENCIAS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
FACTURACION	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
SERVICIOS ESEB	0	1	0	0	11	2	0	0	0	14	9.5
NO APLICA	0	0	0	0	15	0	0	2	0	17	11
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>88</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>150</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 SEPTIEMBRE 2020

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	SUGERENCIA	TOTAL	%
CAMPIN	0	1	0	0	0	3	3	0	0	7	5
CARDALES	0	1	0	0	0	4	6	0	0	11	7
CASTILLO	0	0	0	0	1	4	3	0	0	8	5
CDV	0	0	0	0	0	3	9	0	0	12	8
CENTRO	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	1
DANUBIO	0	2	0	0	0	14	9	0	0	25	17
FLORESTA	0	4	0	0	0	9	6	0	0	19	12.5
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PROGRESO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	3	0	0	0	0	0	0	1	4	3
FORTUNA	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	1
SEDE ADMINISTRATIVA	0	2	0	0	0	8	2	0	0	12	8
VERSALLES	0	0	0	0	0	1	3	0	0	4	3
NO APLICA	0	1	0	0	2	38	3	0	0	44	29
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>88</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>150</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 SEP2020

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	7	0	0	81	39	0	3	0	130	87
DE 1 A 5 DIAS	0	7	1	0	7	4	0	0	0	20	13
DE 6 A 10 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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>14</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>88</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (AGOSTO 2020)	MES ACTUAL (SEP 2020)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- SEP 2019
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	1	MENOS DE 1 DÍA	3.6 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		8	14	20

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

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

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos septiembre 2020

TIPO DE PQRSD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
RECLAMO	NUEVA EPS / FARMACIA	FARMACIA	RECLAMACIÓN POR MEDICAMENTOS PENDIENTES (METROPOLOL 50 MG, NISTATINA CREMA CORRESPONDIENTE A LA ENTREGA DE JUNIO-JULIO (PROYECTION LIFE	TELEFONICA	SE GESTIONA EN FARMACIA Y EN LA FECHA SE ENTREGAN LOS MEDICAMENTOS PENDIENTES	INMEDIATA	3214775634
RECLAMO	ASMET/D ANUBIO	FACTURACION	REFIERE NO OBTENER RESPUESTA A SOLICITUD DE ASIGNACIÓN CITA POR EL LINK. TAMBIÉN RECLAMA LA NO DISPONIBILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO DEL CENTRO DE SALUD	COOREO @PAG WEB	SE LE SOLICITAN DATOS PARA ASIGNACION DE CITA Y SE REMITE A FACTURACION. SE ASIGNA CITA PARA EL DIA 14 DE SEPTIEMBRE A LAS 6:00 AM, TELECONSULTA	1 DIA	3118099949
RECLAMO	ASMET/D ANUBIO	C. EXTERNA	REFIERE QUE TENÍA TELECONSULTA A LA 1:30 PM Y A LAS 3 PM AÚN NO LA HABÍAN LLAMADO	TELEFONICA	SE CONFIRMA QUE LA USUARIA FUE ATENDIDA A LAS 6:00 PM POR TELECONSULTA.	1 DIA	3123355628
RECLAMO	ASMET/FL ORESTA	SERVICIOS ESEB	NO CONFORMIDAD POR NO ENVÍO DE FÓRMULA PARA MEDICAMENTO DE USUARIO CRÓNICO. REFIERE QUE NO LA ESTÁN ENVIANDO AL CORREO ASIGNADO PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTO, DE ACUERDO A LO ESTIPULADO EN RESOLUCIÓN 521	COOREO @PAG WEB	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS, DARSALUD. SE COMUNICA CON LA JEFE DEL CENTRO DE SALUD FLORESTA Y ENVÍAN LA FÓRMULA DEL USUARIO, LA CUAL SE REMITE AL CORREO INSTITUCIONAL DE ASMETSALUD PARA LO PERTINENTE	2 DIAS	yolanda.castillo@asmet salud.com
RECLAMO	COMPART A/ CARDALES		REPRESENTANTE COMPART SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA CITA, REFIERE QUE LA USUARIA NO HA TENIDO ACCESIBILIDAD AL SERVICIO, POR NO DISPOSICIÓN DE AGENDA, REMITIDA DESDE SUPERSALUD	COOREO @PAG WEB	SE REMITE A FACTURACIÓN Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 14 DE SEPTIEMBRE, POR MODALIDAD TELECONSULTA, CON EL DOCTOR CARLOS ANGARITA, DE 7 AM A 11 AM	1 DIA	3106325109/3106325109

RECLAMO	ASMET/FORESTA	ADMINISTRATIVA	FUNCIONARIA DE ASMETSALUD REFIERE NO CONFORMIDAD PORQUE EN LA EPS NO RECEPCIONAN AÚN LA FÓRMULA PARA QUE SE PUEDA ENTREGAR EL MEDICAMENTO AL USUARIO. ARGUMENTA QUE DEBEN SUBIRLO A LA PLATAFORMA PARA PROCEDER CON EL DOMICILIO	CORRE@PAG WEB	SE GESTIONA CON LA JEFE DEL CENTRO DE SALUD FLORESTA. REFIEREN QUE SÍ HAN ENVIADO LA FORMULA AL CORREO DE LA JEFE YOLANDA. SE SOLICITA QUE ENVÍEN LAS FÓRMULAS Y SE ENVÍE DESDE SIAU AL CORREO DE LA JEFE YOLANDA Y ADICIONALMENTE AL CORREO. SANTANDER@GMAIL.COM. PORQUE ACLARAN QUE ESTE ES AL QUE DEBEN ENVIAR. SIN EMBARGO, EL CORREO REBOTA. SE LLAMA A ASMETSALUD Y LA FUNCIONARIA MEIBEL ACLARA QUE EL CORREO ES: SEDESANTANDER@ASMETSALUD.COM. NUEVAMENTE SE ENVÍA LA FORMULA Y SE CONFIRMA RECIBIDO., QUIEN EN FECHA 17/09/2020 INFORMA QUE SE REMITE HC A ASMETSALUD, AL USUARIO SE LE PROGRAMÓ NUEVA CITA PARA EL 15/10/2020 CON MÉDICO	5 DÍAS	6203719-3116058891(ASMETSALUD)
RECLAMO	NUEVA EPS/FARMACIA	FARMACIA	RECLAMA POR NO ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTOS: AMLODIPINO Y CLOROTIAZIDA	TELEFONICA	SE INDAGA A FARMACIA QUIEN INFORMA QUE LOS MEDICAMENTOS ESTAN PENDIENTES, SE ESPERA QUE EN LA SEMANA PRESENTE SE HAGA EL DESPACHO DEL LABORATORIO QUE LOS SURTE. EL DIA 23/09/2020 SE CONFIRMA QUE YA ESTÁN DISPONIBLES LOS MEDICAMENTOS, SE LLAMA EN REITARADAS OCASIONES AL USUARIO PERO EL TELÉFONO SE VA A CORREO DE VOZ. SE LLAMA A FARMACIA Y LA AUXILIAR CONFIRMA QUE EL USUARIO RECLAMÓ EL MEDICAMENTO PENDIENTE EN FECHA 24/09/2020	3 DÍAS	3132696856
RECLAMO	NO IDENTIFICADA/FLORESTA	ODONTOLOGÍA	SOLICITUD PAG WEB PQRS 103 Y 104, SOLICITA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RECLAMO	CORRE@PAG WEB	SE REMITE EL RECLAMO AL COORDINADOR JOSÉ QUINTANA QUIEN ASIGNA CITA PARA EL 23 DE SEPTIEMBRE A LAS 10:30 AM EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA	INMEDIATA	3157433461
RECLAMO	NUEVA EPS /ADMINISTRATIVA	C. EXTERNA	FUNCIONARIA DE NUEVA EPS ENVIA QUEJA RIESGO DE VIDA #1370773 , DONDE SOLICITA CITA DE MEDICINA GENERAL PARA LA USUARIA QUIEN LLEVA VARIOS DÍAS INTENTANDO TRAMITAR CITA PARA REVISIÓN DE EXÁMENES DE LABORATORIO	CORRE@PAG WEB	LA CITA DE LA SEÑORA MEDEL GIL MARIA ESTELA C.C: 63466202, LE QUEDA ASIGNADA PARA EL DIA 24 DE SEPTIEMBRE A LAS 2:00 PM CON EL DR ELVIS MONSALVE, ESTARÁN COMUNICÁNDOSE AL TELÉFONO 3203417215, EN EL PUESTO DE SALUD EL DANUBIO POR TELECONSULTA	INMEDIATA	3203417215
RECLAMO	NUEVA EPS /ADMINISTRATIVA	ADMINISTRATIVA	INFORMACIÓN QUE LLEGA POR @ DE LA NUEVA EPS SOBRE UNA ACCIÓN DE TUTELA PARA AUTORIZACIÓN RX AP Y LATERAL DE PIERNA IZQ Y VALORACIÓN POR ORTOPEDIA	CORRE@PAG WEB	SE CONFIRMA QUE EL USUARIO RECIBIÓ AUTORIZACIÓN PARA EL RX EL DÍA 22 DE SEP DE 2020 Y LA CITA DE ORTOPEDIA NO ES COMPETENCIA DE LA ESEB.	INMEDIATA	NUEVA EPS @
RECLAMO	NUEVA EPS/ADMINISTRATIVA	C.EXTERNA	REFERENCIADO POR @ MAGDA.QUINTANA DE LA NUEVA EPS, SOLICITA ASIGNACIÓN DE CITA	CORRE@PAG WEB	SE GESTIONA CON FACTURACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE LA CITA PARA EL DÍA 29 DE SEP A LAS 11 AM	INMEDIATA	3142848425
RECLAMO	ASMET/CAMPIN	C. EXTERNA	REFIERE EL FAMILIAR MARTIN PEÑA , QUE HAN SOLICITADO TRES VECES POR EL LINK LA CITA Y NO LA HAN ASIGNADO	PRESENCIAL	SE ASIGNA CITA PRESENCIAL PARA EL DIA 6 DE OCTUBRE A LAS 6:20 AM CON LA DRA MONTOYA. SE HABLA CON LA MADRE DE LA NIÑA, SEÑORA NELSY SUAREZ	INMEDIATA	3213029394
RECLAMO	NUEVA EPS/FLORESTA	C. EXTERNA	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITA, REFIERE DIFÍCIL COMUNICACIÓN TELEFÓNICA Y NO ACCESO A INTERNET	PRESENCIAL	SE GESTIONA EN FACTURACIÓN , SE LE ASIGNA CITA PARA EL JUEVES 1 DE OCTUBRE 2020 , DE 6:30 A 7:00 AM, MODALIDAD TELECONSULTA, DOCTOR GINO	INMEDIATA	3173499057
RECLAMO	NUEVA EPS /FARMACIA	FARMACIA	INCONFORMIDAD POR LA NO ENTREGA DEL MEDICAMENTO INSULINA GLARGINA LAPICERO. ARGUMENTA QUE LLAMA AL NÚMERO DE CONTACTO Y NO RESPONDEN	CORRE@PAG WEB	SE REMITE A REGENTE FARMACIA Y SERVICIOS AMBULATORIOS. SE CONFIRMA QUE EN FECHA 23/09/2020, EL USUARIO RECLAMA EL MEDICAMENTO EN FARMACIA. SE REMITE INFORMACIÓN A NUEVA EPS	1 DÍA	3134158136

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

TABLA 9. 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/C. EXTERNA, ADMINISTRATIVA	0	1	1	4	4	10	solicitud de Formula por medicamento de Asmetsalud, que es remitido al correo institucional de Asmetsalud para lo pertinente. Orientación a usuaria sobre solicitud de nuevo cita, de acuerdo a la evolución de su tratamiento. Las no conformidades por falta de oportunidad en la entrega de medicamento, se gestiona en farmacia y una vez disponible se informa a los usuarios para el reclamo correspondiente
PORCENTAJE	0	10	10	40	40	100	

TABLA 10. CAUSAS QUE 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	3	3	Solicitud de examen (ecografía transvaginal) que es competencia de la Nueva Eps, medicamento especializado que se debe entregar en Bucaramanga y solicitud de atención de consulta externa que corresponde a Ips Forpresalud
PORCENTAJE	100	100	

TABLA 11. CAUSA ATRIBUIBLE AL USUARIO

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	ATRIBUIBLE AL USUARIO			
NO APLICA/CONSULTA EXTERNA	3		3	Usuaría quien manifiesta que no le entregan el medicamento por ser pico y cédula, se aclara que no obtuvo información en farmacia, sino por otro paciente en fila. Usuaría quien no llegó oportunamente a la atención de la cita y usuaría quien rechazó cita virtual porque la prefería presencial, y en el centro de salud se confirma que usuaría presentaba síntomas y no se podía exponer al personal médico al contagio. En todos los casos se aclara la situación y se retroalimenta en las usuarias el cumplimiento de deberes
PORCENTAJE	100		100	

TABLA 12. CAUSAS SEGURIDAD DEL PACIENTE

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	SEGURIDAD DEL PACIENTE			
FARMACIA	1		1	Sugerencia de usuario sobre protocolos de atención en Farmacia Versalles para protección de los usuarios y evitar el contagio por covid 19. Se remite al líder de salud ocupacional, quien hace seguimiento y verificación al respecto.
PORCENTAJE	100		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		
EPS, ADMINISTRATIVA, P Y P, OTROS SERVICIOS ESEB, CONSULTA EXTERNA	0	0	4	8	12	57	81	orientación sobre el traslado de una Eps a otra, direccionamiento a Eps para autorización consulta especializada; direccionamiento a EPS para solicitud de prueba covid. Orientaciones para solicitud de citas a través del link, atenciones de p y p (crecimiento y desarrollo, vacunación, controles prenatales), urgencias, trámites administrativos; orientaciones sobre trámites de portabilidad, inclusión del núcleo familiar en Eps y sobre nivel de sisbén, Direccionamiento a Eps para autorizaciones, direccionamiento a centros de salud sobre servicios ESEB
PORCENTAJE	0	0	5	10	15	70	100	

TABLA 14. 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		
CONSULTA EXTERNA, P Y P, OTROS SERVICIOS ESEB,ADMINISTRATIVA.	47	2	3	52	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, Floresta y Campín. Se asigna de igual manera cita de odontología, y otra usuaria quien solicita cita para su hijo, al cierre de esta información no reportó los datos para la gestión de la cita. Se gestionó en coordinación de enfermería para la certificación de crecimiento y desarrollo, se da orientación sobre solicitud de historias clínicas, y se logra intermediar con Asmetsalud para no cambio de remisión, a usuario que solicita cita por especialista
PORCENTAJE	90	4	6	100	

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

TABLA 15. MECANISMOS PASS SEPTIEMBRE 2020

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	Se remite información referente a actividades de participación social (invitaciones de convocatorias de Eps, acciones de mejoramiento para garantizar accesibilidad y oportunidad en la atención)	Remisión a correos electrónicos miembros asociación de oficios e información	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 remite información de PQRS Y ENCUESTAS	Remisión a correos electrónicos a miembros de la Asociación de los informes relacionados	Información socializada	Falta de accesibilidad de los miembros de la asociación a los medios virtuales

## 3. CAPACITACIONES

### 3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuaris SEPTIEMBRE 2020

Suspendidas capacitaciones presenciales en centros de salud, como consecuencia de la situación sanitaria y la restricciones de reuniones educativas por la pandemia del covid 19.

Tabla 16. Capacitaciones a Usuarios y Usuaris SEPTIEMBRE 2020

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES
CAMPIN	15
CARDALES	12
CASTILLO	14
CDV	13
CENTRO	11
DANUBIO	12
FLORESTA	15
FORTUNA	7
LLANITO	10
PROGRESO	11
VERSALLES	12
*USUARIOS NO IDENTIFICAN CENTRO DE ATENCION	57
TOTAL	189

Capacitaciones relacionadas a centros de salud se realizan en forma telefónica en el proceso de realización de encuestas

\*Capacitaciones a usuarios registrados a través de la página web.

### 3.2 Capacitaciones a cliente interno

Durante el mes de SEPTIEMBRE 2020 se realizaron las siguientes capacitaciones:

Tabla 17. Capacitación realizada a funcionarios Septiembre 2020

OBJETIVO	TEMA	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS	MEDIO DE CAPACITACION
RETROALIMENTAR EN LOS FUNCIONARIOS LOS DERECHOS Y DEBERES, Y EL PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL PARA GARANTIZAR UN SERVICIO QUE GENERE CONFIANZA INSTITUCIONAL	DEBERES Y DERECHOS- PARTICIPACIÓN SOCIAL	1	21	Se remite información a los correos electrónicos de cada servidor con la información relacionada

### 3.3 Capacitaciones a Asociación de usuarios

Tabla 18. Capacitación realizada a Miembros Asociación usuarios septiembre 2020

OBJETIVO	TEMA	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE MIEMBROS ASOCIACIÓN DE USUARIOS	MEDIO DE CAPACITACION
RETROALIMENTAR EN LOS FUNCIONARIOS LOS DERECHOS Y DEBERES, Y EL PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL PARA GARANTIZAR UN SERVICIO QUE GENERE CONFIANZA INSTITUCIONAL	DEBERES Y DERECHOS- PARTICIPACIÓN SOCIAL	1	12	Se remite información a los correos electrónicos de cada miembro de la asociación

