

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – JULIO 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) JULIO 2020

1.2 Medio de recepción PQRDS-F JULIO 2020

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F JULIO 2020

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	66	59
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	32	29
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	13	12
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	0	0
TOTAL USUARIOS		111	100

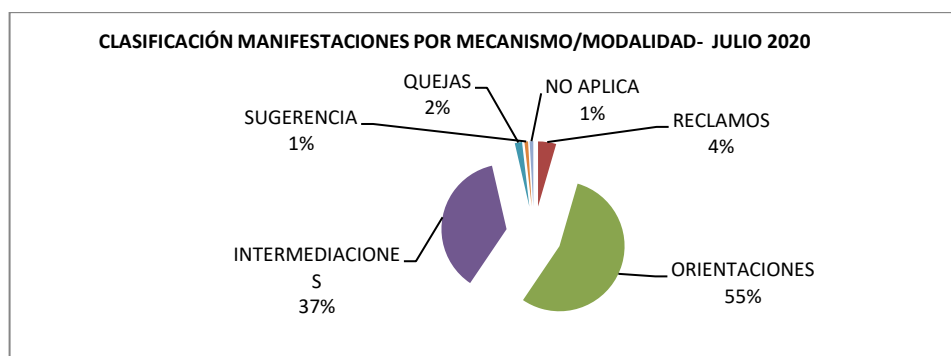
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.2.1 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F JULIO 2020

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad Pqrds-f JULIO 2020

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	2	2
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	5	4
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	1	1
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	61	55
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	41	37
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	1	1
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		111	100

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



1.2.2 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS JULIO 2020
 Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES JULIO 2020

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSAIUD	0	1	0	0	7	8	0	0	0	16	14
COMPARTA	0	0	0	0	6	2	0	0	0	8	7
COOSALUD	0	0	0	0	2	2	0	0	0	4	4
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMISANAR	0	1	0	0	7	7	0	0	0	15	14
MEDIMAS	0	0	0	0	2	5	0	0	0	7	6
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	2	3	0	1	31	17	0	1	0	55	50
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	3
SANITAS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
NO ASEGURADO	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	2
TOTAL	2	5	0	1	61	41	0	1	0	111	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	0	0	1	9	3	0	0	0	13	12
CONSULTA EXTERNA	0	2	0	0	30	36	0	0	0	68	61
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	3	0	0	1	0	0	0	0	4	4
P Y P	0	0	0	0	9	2	0	0	0	11	10
URGENCIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FACTURACION	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	2
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	0	3	0	0	0	0	3	3
NO APLICA	0	0	0	0	7	0	0	1	0	8	7
TOTAL	2	5	0	1	61	41	0	1	0	111	100

Fuente: Formato registro diario de atención

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	SUGERENCIA	TOTAL	%
CAMPIN	0	0	0	0	0	5	4	0	0	9	8%
CARDALES	0	1	0	0	0	12	7	0	0	20	18%
CASTILLO	0	0	0	0	0	9	3	0	0	12	11%
CDV	1	0	0	0	0	6	8	0	0	15	14%
CENTRO	0	1	0	0	0	1	3	0	0	5	5%
DANUBIO	1	0	0	0	0	3	10	0	0	14	13%
FLORESTA	0	0	0	0	0	4	2	0	0	6	5%
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
PROGRESO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
FARMACIA	0	3	0	0	0	4	0	0	0	7	6%
FORTUNA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	2	4	0	1	7	6%
VERSALLES	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
NO APLICA	0	0	0	0	1	12	0	0	0	13	12%
TOTAL	2	5	0	0	1	61	41	0	0	111	100%

Fuente: Formato registro diario de atención

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	0	1	0	52	41	0	1	0	95	86
DE 1 A 5 DIAS	2	4	0	0	9	0	0	0	0	15	13
DE 6 A 10 DIAS	0	1	0	0	0	0	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
TOTAL	2	5	1	0	61	41	0	1	0	111	100

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (JUNIO 2020)	MES ACTUAL (JULIO 2020)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- JULIO 2019
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	3.8	2.9	4
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		6	7	47

La tendencia es al aumento 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 aumento 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, JULIO 2020

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos JULIO 2020

TIPO DE PQRSD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
RECLAMO	CENTRO/FAMISANAR	C. EXTERNA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO/PAGINA WEB	SE REMITE A COORDINADORA FACTURACIÓN, REFIERE QUE POR PROBLEMAS DE INTERNET Y POR INCONVENIENTES PRESENTADOS A LA DOCTORA DE TURNO, NO SE PUDO DAR CUMPLIMIENTO DE LA CITA, A LA ESPERA PARA REPROGRAMAR, SE LE ASIGNO CITA PARA EL DÍA 6 DE JULIO 2020	1 DIAS	CELULAR 3173116354
QUEJA	CDV /NUEVA EPS	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	TELEFONICA	SE REMITE A COORDINADORA DE FACTURACION, INTERVENTORA CONTRATO, JEFE PY P. EL DIA 3 DE JULIO FACTURACION COORDINA QUE LE ASIGNAN CITA PARA EL DIA 7 DE JULIO, EN FORMA TELEFONICA, A LAS 8 AM, CON LA DOCTORA AIDA	1 DÍAS	CELULAR 3126972112
RECLAMO	FARMACIA/NUEVA EPS	FARMACIA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	TELEFONICA	SE GESTIONA EN FARMACIA, REFIEREN QUE ESTÁ PENDIENTE SE LLAMA POSTERIORMENTE PARA INFORMAR QUE PUEDE RECLAMAR EL MEDICAMENTO	3 DIAS	CELULAR 3118923032
RECLAMO	FARMACIA/NUEVA EPS	FARMACIA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	CORREO/PAGINA WEB	SE GESTIONA EN FARMACIA. UNA VEZ SE DISPONE DEL MEDICAMENTO, SE LE ENTREGA A DOMICILIO	3 DIAS	CELULAR 3207997738
QUEJA	DANUBIO/NUEVA EPS	URGENCIAS	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	PRESENCIAL	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS Y DARSALUD PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS PERTINENTES	3 DIAS	TELF 3182299678
RECLAMO	FARMACIA/NUEVA EPS	FARMACIA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	TELEFONICO	SE REMITE A REGENTE FARMACIA PARA REVISIÓN DEL CASO. SE INFORMA AL USUARIO UNA VEZ HUBO DISPOSICIÓN DEL MEDICAMENTO	8 DIAS	CELULAR 3134158136
RECLAMO	CARDALES/ASMETSALUD	C. EXTERNA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO/PAGINA WEB	SE GESTIONA EN FACTURACIÓN Y SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 31 DE JULIO 2020 A LAS 8:30 AM CON EL DOCTOR CARLOS ANGARITA, CENTRO DE SALUD CARDALES	1 DIAS	CELULAR 3046238964

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

CAUSAS CALIDAD

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Calidad/maltrato por parte del funcionario a los usuarios de salud	Calidad/ insatisfacción por servicios prestados remisiones tratamiento procedimientos etc		
Comunidad, urgencias	1	1	2	Sugerencia de mejorar el link de la página para mayor facilidad al usuario. Trato poco amable a adulto mayor del recurso humano en atención de urgencias, en especial del profesional médico
PORCENTAJE	50	50	100	

CAUSAS OPORTUNIDAD:

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	Oportunidad/demora en la atención de urgencias	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	0	0	3	3	6	Demora en la entrega de medicamento NISTATINA, INSULINA LACTUS. Demora en la asignación de citas centro, cardales, Cdv
PORCENTAJE	0	0	50	50	100	

CAUSAS ORIENTACIÓN

SERVICIO/AREA/PROCESO	Orientación/información inadecuada al usuario	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
		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		
FARMACIA/ADMINISTRATIVA	0	3	0	3	11	44	61	Solicitud de los usuarios para definir la cantidad de medicamento entre lo que formula Proyection Life y lo entregado por la farmacia ESEB. Solicitudes referentes al medio de asignación de citas médicas, p y p, información sobre procedimientos en centros de salud, solicitud por demoras en la asignación de citas, solicitudes estado de afiliación, proceso para portabilidad, solicitudes de usuarios sobre servicios competencia de la EPS (citas especializadas, IPS de atención
PORCENTAJE	0	5	0	5	18	72	100	

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 MEDICA, ODONTOLOGÍA, ADTVA	37	1	3	41	Intermediación a través del área de SIAU para asignación citas de consulta médica y odontológica centros de salud (usuarios que refieren no tener acceso a internet y no poderse comunicar con los números de contacto de los centros de salud). Gestión para la entrega de historias clínicas para presentar en EPS o solicitar copias para traslados a otro centro de salud
PORCENTAJE	90	2	7	100	

CAUSAS NO APLICA

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA A ESEB		
NO APLICA A NINGUN SERVICIO POR SER COMPETENCIA Y AUTONOMIA DE LA EPS	1	1	Usuaría quien solicita atención, competencia de Clínica Magdalena
PORCENTAJE	100	100	

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

Suspendidas reuniones presenciales como consecuencia de la situación sanitaria y la restricciones por la pandemia del covid-19. Se remite al correo electrónico de la Asociación de usuarios información de interés para la atención, y los informes de PQRSD-F correspondientes al periodo.

3. CAPACITACIONES

3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarías JULIO 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.