

## INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – I SEMESTRE 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 de la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios hasta la medición de su satisfacción y el establecimiento de acciones y planes de mejoramiento

#### MISION

Somos el apoyo gerencial como herramienta que permita garantizar la calidad en la prestación de los servicios y un medio de expresión de las necesidades de los usuarios, brindando una atención en forma personalizada, que garantice una oportuna información, canalización y resolución de sus peticiones, quejas, reclamos e inquietudes facilitando el acceso a todos los servicios que presta con el objeto de garantizar la mejora continua de la satisfacción de los usuarios de la ESE Barrancabermeja.

#### PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

##### PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS

Dar respuesta o solución de manera ágil y oportuna a las quejas, reclamos, consulta, información, presentadas por los usuarios, con el fin de incrementar su satisfacción con el servicio y la lealtad hacia la Empresa

##### PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO

Garantizar a los usuarios el acceso a los servicios de salud de primer nivel, de acuerdo a sus derechos de seguridad social.

##### PROCEDIMIENTO DE TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

Ofrecer un mecanismo de participación comunitaria que permita conocer la opinión o expectativas de los usuarios de los servicios recibidos.

##### PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios. VER INFORME DE SATISFACCIÓN

##### PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN A REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Informar a los usuarios sobre sus Derechos y Deberes de acuerdo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado y la Oferta Institucional, portabilidad en salud, movilidad en salud y demás temas de interés en el tema de salud y protección al usuario y la participación social

## 1.1 INFORME PQRDS-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) I SEMESTRE 2020

### 1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F I SEMESTRE 2020

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F I SEMESTRE 2020

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000400710- Línea convencional 6021987	122	43%
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia)	50	18%
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	6	2%
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	26	9%
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	79	28%
<b>TOTAL USUARIOS</b>		<b>283</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina SIAU Eseb

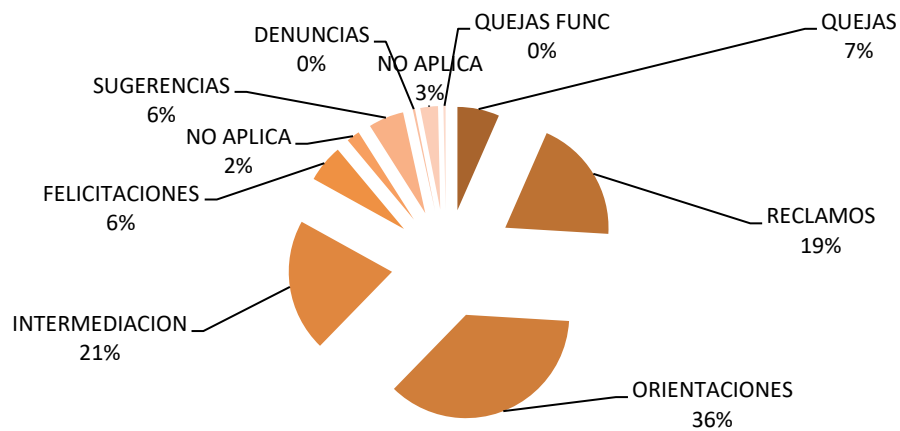
### 1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F I SEMESTRE 2020

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f I SEMESTRE 2020

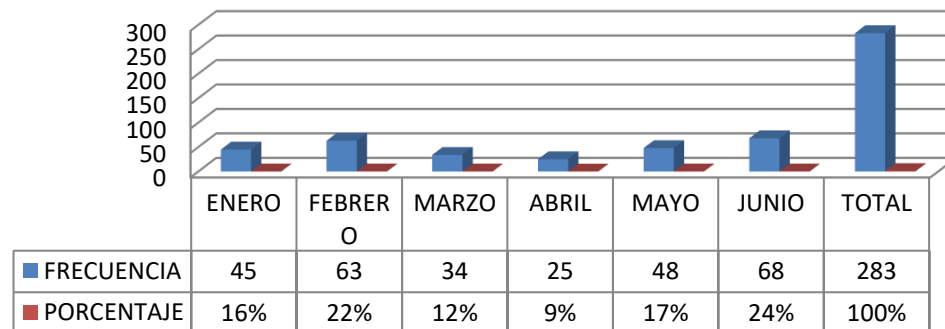
MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	19	7%
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	56	20%
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	16	6%
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	105	37%
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	60	21%
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	17	6%
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	1	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%
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	1	0%
NO APLICA	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	8	3%
<b>TOTAL</b>		<b>283</b>	<b>100%</b>

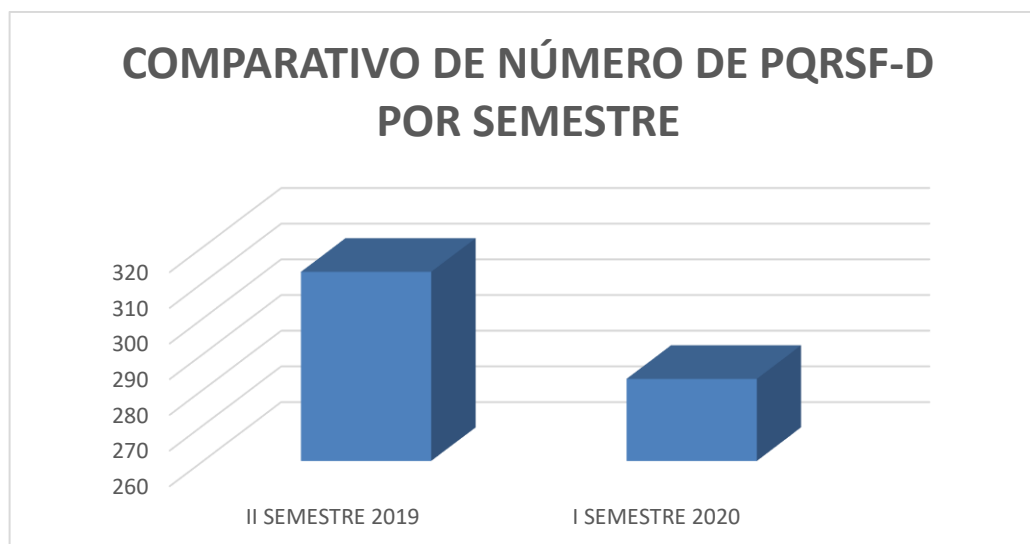
Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU

### CLASIFICACIÓN MANIFESTACIONES POR MECANISMO/MODALIDAD- I SEMESTRE 2020



### COMPARATIVO NÚMERO DE PQRSF-D POR MES I SEMESTRE 2020





#### 1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS I SEMESTRE 2020

Tabla 3. EPS/ PQRSF- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES I SEMESTRE 2020

ASEGURADORA/EP S	QUEJA	RECLAMO	DENUN CIA	SUGEREN CIA	ORIENTACI ON	INTERME DIACION	FELICI TACION	NO APLIC A	QUEJAS PRESENT ADAS POR FUNCIONA RIOS	TOTAL	%
ASMETSALUD	1	3	0	0	17	13	1	0	0	35	12%
COMPARTA	1	11	1	0	7	5	0	0	0	25	9%
COOSALUD	0	0	0	0	7	6	0	0	0	13	5%
NO IDENTIFICA	12	18	0	10	2	1	14	4	0	61	22%
MEDIMAS	1	5	0	0	3	4	1	0	0	14	5%
NUEVA EPS	4	16	0	6	45	26	1	2	1	101	36%
SALUDTOTAL	0	0	0	0	6	0	0	1	0	7	2%
ES OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5	2%
FAMISANAR	0	3	0	0	5	2	0	0	0	10	4%
NO ASEGURADO	0	0	0	0	4	1	0	0	0	5	2%
NO APLICA	0	0	0	0	4	1	0	1	0	6	2%
SANITAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>56</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>105</b>	<b>60</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>

### 1.1.4.. PQRDS-F ORIENTACIONES / INTERMEDIACIONES SERVICIO/AREA PROCESO I SEMESTRE 2020

Tabla 4- SERVICIO AREA-PROCESO PQRDS-F- ORIENTACIONES –I SEMESTRE 2020

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	37	0	16	4	2	0	0	0	59	21%
CONSULTA EXTERNA	2	2	1	0	28	30	2	0	1	66	23%
ENFERMERÍA	2	0	0	0	1	0	3	0	0	6	2%
FARMACIA	0	9	0	0	4	4	0	0	0	17	6%
ODONTOLOGÍA	2	0	0	0	0	2	8	0	0	12	4%
P Y P	4	4	0	0	16	9	3	1	0	37	13%
URGENCIAS	3	2	0	0	5	4	1	0	0	15	5%
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FACTURACION	4	2	0	0	1	2	0	0	0	9	3%
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
UBICACIÓN SERVICIOS DE SALUD-ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
DERECHOS Y DEBERES-ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
AFILIACION,ASEGURAMIENTO, SGSSS-ORIENTACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
ASIGNACION DE CITA Y SERVICIOS ESEB-INTERMEDIACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	9	5	0	0	0	14	5%
NO APLICA	2	0	0	0	37	2	0	7	0	48	17%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>56</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>105</b>	<b>60</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>

### 1.1.5 CENTROS DE SALUD PQRSD-F ORIENTACIONES, INTERMEDIACIONES, I SEMESTRE 2020

Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION Por Centros de salud ISEMESTRE 2020

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	2	1	0	0	0	0	6	2	0	11	4%
CARDALES	0	0	0	0	0	0	6	5	0	11	4%
CASTILLO	2	12	0	0	0	0	7	4	0	25	9%
CDV	5	8	0	0	3	0	4	4	0	24	8%
CENTRO	3	0	0	2	12	0	0	2	0	19	7%
DANUBIO	4	6	0	0	2	0	7	8	1	28	10%
FLORESTA	1	3	1	0	0	1	10	6	0	22	8%
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0%
PROGRESO	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1%
FARMACIA	0	19	0	13	0	1	3	3	0	39	14%
SEDE ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	0	1	4	0	6	2%
VERSALLES	1	6	0	1	0	1	1	3	0	13	5%

NO APLICA	0	0	0	0	0	5	59	18	0	82	29%
SAN RAFAEL DE CHUCURI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>56</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>105</b>	<b>60</b>	<b>1</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>

### 1.1.6 TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION I SEMESTRE 2020

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	8	0	1	98	51	0	6	0	164	58%
DE 1 A 5 DIAS	8	20	11	1	7	9	1	2	1	60	21%
DE 6 A 10 DIAS	9	27	0	11	0	0	0	0	0	47	17%
DE 11 A 15 DIAS	2	0	5	4	0	0	0	0	0	11	4%
MAS DE 15 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>56</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>105</b>	<b>60</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>

INDICADOR: TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRSD-F

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	I SEMESTRE 2020 (ACTUAL)	SEMESTRE ANTERIOR II SEMESTRE 2019	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- I SEMESTRE 2019
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	6.7	3.8	3.2
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS COMPARATIVO		76	168	211

La tendencia es a la disminución en el número de quejas y reclamos en el I Semestre del año 2020 con relación al Semestres anterior y a la disminución con relación al mismo periodo del año anterior. En lo relacionados al número de días de resolución de PQR-SF la tendencia es al aumento.

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

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritas en el I Semestre 2020

TIPO DE PQRSD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
RECLAMO	FARMACIA/ NUEVA EPS	ADMINISTRATIVA	RECLAMO POR NO ENTREGA OPORTUNA DE MEDICAMENTO RANITIDINA DE 150MG	ESCRITO	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA Y REGENTE SE ENTREGA MEDICAMENTO	5 DÍAS	CARRERA 34 No. 61-104 B. JORGE ELIECER GAITAN TEL. 317833518
QUEJA	CAMPIN/ NUEVA EPS	ODONTOLOGÍA	QUEJA POR DEMORA EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS ODONTOLÓGICA POR VERIFICACION DE DERECHOS EN FACTURACIÓN	ESCRITO	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD, A SUBCIENTIFICA Y COORDINACION DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES REALIZAN LAS ACCIONES DE REVISION PARA LA TOMA DE LOS CORRECTIVOS PERTINENTES	3 DÍAS	MINAS DEL PARAÍSO CASA 8 TEL. 3123307247
QUEJA	FLORESTA/COMPARTA	CONSULTA EXTERNA	QUEJA ATRIBUIBLE AL USUARIO LLEGA TARDE A LA CITA 20 MINUTOS Y LA MEDICA NO LA TIENE	ESCRITO	SE REMITE A DARSALUD, SE DAN INDICACIONES AL USUARIO DEL CUMPLIMIENTO DE HORARIO DE CITAS Y SE REPROGRAMA CITA	3 DÍAS	3006489496 mamao@hotmail.com

RECLAMO	FLORESTA/NUEVA EPS	ADMINISTRATIVA	USUARIA QUIEN SOLICITA SER VALORADA POR EL MEDICO DE CRONICOS PARA AJUSTAR DOSIS DEL MEDICAMENTO RANITIDINA 150MG	ESCRITO	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS, SE ASIGNA CITA DE VALORACIÓN POR MEDICO DEL PROGRAMA DE CRÓNICOS	3 DÍAS	CARRERA 34 No. 61-104 B. JORGE ELIECER GAITAN TEL. 317833518
QUEJA	URGENCIA/NUEVA EPS	ADMINISTRATIVA	QUEJA POR NO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS Y POR LA ACTITUD POCO AMBIE DEL PERSONAL DE SALUD	ESCRITO	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA Y AL OPERADOR DARSALUD QUIENES GARANTIZAN LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN	2 DIAS	TRANSVERSAL 49 No. 58 – 29 Barrio Boston TEL. 3229242605
RECLAMO	FARMACIA/NUEVA EPS	ADMINISTRATIVA	RECLAMO POR NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTO METFORMINA 850MG	ESCRITO @	SE REMITE LA GESTIÓN A LA REGENTE Y SUBCIENTIFICA, SE ENTREGA EL MEDICAMENTO AL USUARIO	INMEDIATO	3234899555 – 3224007844
RECLAMO	CASTILLO/MEDIMÁS	ADMINISTRATIVA	RECLAMO POR NO OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTO	ESCRITO @	SE REMITE LA GESTIÓN A LA REGENTE Y SUBCIENTIFICA, SE ENTREGA EL MEDICAMENTO AL USUARIO	7 DÍAS	TEL 3153896037 <a href="mailto:erikatianaamorochlopez1995@gmail.com">erikatianaamorochlopez1995@gmail.com</a>
SOLICITUD	NO APLICA/E COPETROL	NO APLICABLE	USUARIA QUIEN SOLICITA COPIA DE HISTORIA CLÍNICA HOSPITALIZADA EN POLICLÍNICA	ESCRITO @	TRASLADO POR COMPETENCIA , NO APLICA A LA ESEB	INMEDIATO	mariafgiraldo03@gmail.com
QUEJA	CASTILLO/NO REPORTA EPS	URGENCIAS	QUEJA POR NO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS Y POR LA ACTITUD POCO AMBIE DEL PERSONAL DE SALUD	CORREO @	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA Y AL OPERADOR DARSALUD QUIENES GARANTIZAN LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN	1 DIAS	NO REPORTA DATOS DE UBICACIÓN
QUEJA	CASTILLO/ASMET	URGENCIAS	QUEJA PRESENTADA POR LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD POR MANIFESTACIÓN DE LA CLÍNICA MAGDALENA QUE ASEGURA QUE EL FAMILIAR DE USUARIO REFIERE QUE EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO SE PRESIONÓ A LA MADRE DEL USUARIO MENOR PARA FIRMA DE SALIDA VOLUNTARIA	CORREO @	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA, SE DA RESPUESTA DONDE SE GARANTIZA LA ADECUADA ATENCIÓN DEL MENOR Y LA SOLICITUD VOLUNTARIA DE SALIDA MANIFESTADA POR EL FAMILIAR DEL USUARIO	5 DIAS	defensordesaludsds@gmail.com
RECLAMO	COORDINADORA PYP/NUEVA EPS	URGENCIAS	RECLAMO PRESENTADA POR LA SECRETARIA DISTRITAL DE DONDE REFIERE NO APLICACIÓN DE VCUNAS	CORREO @	SE DA RESPUESTA MEDIANTE OFICIO DE ESEYP-027-20 LA COORDINADORA DE PYP INDICA QUE NO SE DIÓ LA VACUNACIÓN POR NO CONTAR CON LA EXISTENCIA DE LA MISMA DESDE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	4 DIAS	<a href="mailto:Ricardo.gomez@barrancabermeja.gov.co">Ricardo.gomez@barrancabermeja.gov.co</a> fabianfajardovargas@gmail.com
RECLAMO	FARMACIA/COMPARATA	FARMACIA	RECLAMO POR LA NO ENTREGA DE MEDICAMENTO A USUARIA ADULTA MAYOR	TELEFONICA	LA REGENTE INDICA QUE EL MEDICAMENTO SE ENCUENTRA EN LA LISTA DE DESABASTECIMIENTO, SE DA NUEVA CITA Y SE CAMBIA EL MEDICAMENTO	3 DÍAS	CELULAR 3157090659
RECLAMO	FARMACIA/NUEVA EPS	FARMACIA	RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO RANITIDINA 150MG	PRESENCIAL	SE REALIZA LA GESTIÓN CON LA REGENTE EDILSA QUIEN GARANTIZA LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO EN LA FECHA	0 DIAS	CELULAR 3178335518
RECLAMO	FARMACIA/MEDIMÁS	FARMACIA	RECLAMO POR LA NO ENTREGA DE MEDICAMENTO INSULINA	PRESENCIAL	LA REGENTE REFIERE NO DISPOSICION DEL MEDICAMENTO, POSTERIORMENTE SE INFORMA DEL SUMINISTRO Y SE ORIENTA A LA USUARIA A RECLAMARLO	9 DÍAS	CELULAR 3177223203
RECLAMO	FARMACIA/NUEVA EPS	FARMACIA	RECLAMO POR LA NO ENTREGA DEL MEDICAMENTO LOSARTAN 50 MG	TELEFONICA	SE REALIZA GESTIÓN CON LA REGENTE Y ORIENTA A QUE LA USUARIA RECLAME EN LA FECHA	0 DIAS	TELF 6219514
RECLAMO	FARMACIA/ASMET SALUD	FARMACIA	RECLAMOPOR LA NO ENTREGA DEL MEDICAMENTO LOSARTAN 50 MG	PAGINA WEB	SE REALIZA GESTIÓN CON LA REGENTE. UNA VEZ SE DISPONE DEL MEDICAMENTO SE LE INFORMA AL USUARIO PARA LA ENTREGA CORRESPONDIENTE	6 DIAS	PAGINA WEB

RECLAMO	FARMACIA/COMPARTAMENTO	FARMACIA	RECLAMO POR LA NO ENTREGA DEL MEDICAMENTO LOSARTAN 50 MG	PRESENCIAL	SE REALIZA GESTIÓN CON LA REGENTE. UNA VEZ SE DISPONE DEL MEDICAMENTO SE LE INFORMA A LA USUARIA PARA LA ENTREGA CORRESPONDIENTE	4 DIAS	CELULAR 3118889617
QUEJA	CAMPIN/MEDIMAS	ENFERMERIA	QUEJA POR FALTA DE CALIDAD EN LA PRACTICA DE EXAMEN	TELEFONICA	SE REMITE A COORDINADORA DE P Y P, DARSALUD Y JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LO PERTINENTE	4 DIAS	CELULAR 3154642669

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

Tabla 9. Causas/accesibilidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	ACCESO: NEGACIÓN A SERVICIOS MÉDICOS U ODONTOLÓGICOS	ACCESO: NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS		
CONSULTA EXTERNA, ENFERMERÍA,	3	1	4	Usuaría refiere No conformidad por falta de acceso a la atención de consulta médica, de menor de edad. Reconoce que llega tarde a la cita, pero no hubo prioridad ni accesibilidad a la atención de la menor.
PORCENTAJE	75	25	100	No conformidad por la atención de facturadora, centro de salud Danubio. El argumento es que se distrae con el uso del celular y no brinda buena atención. Quejas por falta de trato digno y amabilidad recurso humano odontología y facturadora, centro de salud Centro. No conformidad por usuaria que solicita actividad en el servicio de urgencias, y no recibe la atención por ser día domingo

Tabla 10. Causas/Administrativas

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	ADTVO: INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS/FALTA CONFORT	ADTVA: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS/CAPACIDAD INSTALADA	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS ODONTOLÓGICAS / CAPACIDAD INSTALADA	ADTVO: VULNERACIÓN DE DERECHOS		
ADTVA (AFECTA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, FARMACIA, INSTALACIONES LOCATIVAS), P Y P	33	4	2	1	40	Solicitud en farmacia de Versalles para asignación de sistema de turnos para garantizar el orden en la entrega de medicamentos. No conformidad por falta de oportunidad en la asignación de citas, centro de salud Danubio Reclamos por no disponibilidad de Estetoscopio para revisión en consulta médica; no conformidad por no funcionamiento del baño, falta de sillas, solicitud de dispensador de agua, centro de salud Cdv. No conformidad por no funcionamiento del ventilador sala de espera, Floresta; solicitud de incremento horas odontológicas, centro de salud Centro
PORCENTAJE	82	10	5	3	100	Reclamos por mal funcionamiento del aire en centro de salud Castillo y Floresta. Reclamo por falta de oportunidad en la asignación de citas, centro de salud Danubio y Cdv. Menor de edad que no fue vacunado en el momento por no disponibilidad del biológico., se destaca que la sis no dispuso de la vacuna en el momento

Tabla 11. Causas/calidad Satisfacción

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional			
ODONTOLOGÍA, CONSULTA EXTERNA, P Y P, URGENCIAS	17		17	Satisfacción con los servicios de Urgencias, centro de salud Danubio. Usuario manifiesta satisfacción con el compromiso y buena atención del personal de urgencias
PORCENTAJE	100		100	Satisfacción con los servicios de Odontólogo Forney, jefe enfermería Centro, Médica centro, Promotora Elizabeth Satisfacción con los servicios de Odontólogo Forney, Centro de salud Centro. Satisfacción con la gestión de jefe Angélica, por la atención en programa de crónicos y posterior entrega del medicamento; centro de salud Danubio

Tabla 12. CAUSAS/CALIDAD INSATISFACCIÓN

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.		
Enfermería, urgencias, Facturación, consulta externa, p y p, odontología,	10	5	15	No conformidad con el examen realizado, como parte del proceso del control prenatal; centro de salud Campin. Se remite a jefe p y p, Darsalud, jefe servicios ambulatorios para lo pertinente. No conformidad por la atención de menor en centro de salud Castillo, la clínica Magdalena reporta que hubo inadecuada remisión hacia esta institución, debido a que debió remitirse al HRMM. Además, argumenta que el usuario fue presionado a firmar salida voluntaria en centro de salud Danubio, No conformidad por la atención de facturadora, centro de salud Danubio. El argumento es que se distrae con el uso del celular y no brinda buena atención. Quejas por falta de trato digno y amabilidad recurso humano odontología y facturadora, centro de salud Centro
Porcentaje	67	33	100	No conformidad por la atención de facturador y promotora, , centro de salud Progreso; auxiliar enfermería Cdv, Médico Gino, Floresta No conformidad por la atención de facturador, centro de salud Versalles; No conformidad con la atención recibida En el servicio de urgencias Castillo; NO conformidad percepción trato poco amable de facturadora, CDV; Profesional médico Cdv

Tabla 13. 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		
URGENCIAS (ODONTOLOGÍA), ADTVA (AFECTA SERVICIO DE FARMACIA) CONSULTA EXTERNA, P Y P (NUTRICION)	2	5	24	1	32	<p>Usuaría quien refiere no conformidad por insatisfacción de la urgencia odontológica. Se verifica que hubo demora en la verificación de derechos. Finalmente es atendida y remitida a II nivel. No conformidad por la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos. Una vez hubo la provisión se notificó a los usuarios para el reclamo pertinente</p> <p>Usuaría quien reclama por demora en la atención de urgencias, Danubio; reclamo por impuntualidad de la nutricionista en versalle y el médico centro de salud Danubio; usuarios inconformes por la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos (se les notificó una vez se tuvo la provisión del mismo).</p> <p>Usuaría refiere demora en la asignación de cita, refiere que tuvo que volver porque el día viernes le manifiestan que ya no podían darle la atención.</p> <p>Usuaría/acudiente de adulta mayor quien reclama no entrega del medicamento, Se gestiona para el cambio de mg y entrega domiciliaria del mismo.</p> <p>Usuaría que refiere falta de oportunidad en la entrega del medicamento por desabastecimiento. Se gestiona y se le cambia fórmula. No entrega oportuna del medicamento por datos incorrectos en la información del usuario. Se verifica con datos actualizados en base y se contacta al usuario quien reclama directamente en farmacia. Demora en la entrega de medicamento losartan 50mg, insulina, ranitidina 150 mg, hidrocloriatizida 125 mg</p>
PORCENTAJE	6	16	75	3	100	

Tabla 14. Causas/orientación

SERVICIO/ AREA/ PROCESO	CAUSAS						TOTAL	OBSERVACIONES
	Orientación/ información inadecuada al usuario	Orientación/ deberes y derechos de los usuarios	Orientación/ información del SGSS	Orientación/ referente a afiliación, errores bases, movilidad, portabilidad	Orientación /ubicación de los servicios de salud	Orientación servicios ESEB		
EPS PARA VERIFICACIÓN, P Y P, HISTORIAS CLÍNICAS, FARMACIA, URGENCIAS, VACUNACION	4	0	20	2	17	62	105	<p>Solicitud de información para verificación de afiliación en bases de datos de usuarios trasladados de Emdisalud y Saludvida.; Direccionamiento de servicios Eseb por portabilidad y autorización de exámenes; no conformidad por información errada sobre medicamento no perteneciente al programa de crónicos. Se le entrega medicamento para quince días. SE establece estado de afiliación de usuario y se direcciona a su Eps. Orientación a usuarias sobre servicios que debe prestar la Eps asignada y deben ser autorizadas por éstas</p> <p>Usuario a quien se le verifica afiliación actual, orientaciones para acceder a servicios de consulta externa y urgencias en centros de salud, usuaria quien reclama información inadecuada en el servicio de planificación familiar; información sobre lugar de entrega de medicamentos</p> <p>Orientación para toma de citologías, centro de salud Cardales, solicitud de historias clínicas y servicio de farmacia; Orientación para servicios competencia de la EPS, Usuarios direccionados a solicitar información en las líneas de las EPS de afiliación para trámites de citas especializadas y entrega de medicamentos. Direccionamiento de los usuarios a los servicios</p>
PORCENTAJE	4	0	19	2	16	59	100	

de teleconsulta, vacunación, entrega de medicamentos y afiliación servicio de urgencias; centros de salud Campín, Castillo, Danubio, Farmacia Versalles. Información inadecuada a usuario sobre disponibilidad de usuario en esa presentación, información errada del usuario sobre atención de usuarios con covid19 en centro de salud Danubio. Usuarios direccionados a números de contacto de Eps para trámites administrativos

Tabla 15. Causas/Intermediación

SERVICIO/AREA /PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación/asignación de cita médica, odontológica	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
CONSULTA MEDICA, ODONTOLOGÍA, ADTVA	44	12	56	Intermediación a través del área de SIAU para asignación citas de consulta médica centro de salud Versalles, castillo, cardales, floresta, Cdv y Danubio. Intermediación cita odontológica, centro de salud Castillo; solicitud de usuaria para generar nueva fórmula médica por extravío; gestión para entrega de certificado médico. Intermediación a través del área de SIAU para asignación citas de consulta médica y odontológica 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	79	21	100	

Tabla 16. CAUSAS SEGURIDAD DEL PACIENTE

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Seguridad del paciente		
CONSULTA EXTERNA	1	1	No conformidad por Riesgo en atención de consulta externa, camilla en mal estado
PORCENTAJE	100	100	

CAUSAS NO APLICA

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA		
EPS SALUD TOTAL, NO APLICAN A SERVICIO ESEB	8	8	Usuaría quien solicita atención de II nivel, Eps SALUDTOTAL, es direccionada a ésta para lo pertinente. Usuaría quien solicita Historia clínica que no corresponde a la ESEB, Usuario quien solicita ingresar al centro de salud para protegerse de la lluvia, en horarios de no atención. Funcionario público de otro municipio, quien solicita Información sobre provisión de tapabocas; lo cual no es objeto ni competencia de la ESEB. Usuario quien solicita entrega de medicamento especializado, no competencia de la ESEB.. Usuario quien presenta no conformidad por la atención recibida en el servicio de urgencias, clínica san Nicolás, refiere que no le enviaron los laboratorios. Se remite a la Secretaría Local de salud y Eps Saludtotal por competencia. Usuaría solicita permiso en secretaría de gobierno/ usuario quien no está dispuesto a acatar la medida de pico y cédula para reclamar los medicamentos en farmacia Versalles
PORCENTAJE	100	100	

Tabla 17. ATRIBUIBLE AL USUARIO

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA		
FARMACIA, PLANIFICACION FAMILIAR	2	2	Usuario acudiente quien reclama la no entrega del medicamento de su esposa, pero se aclara que él presentó sólo su fórmula y no la de su cónyuge. Se le aclara la situación y se orientó a presentar la fórmula para la entrega respectiva. Usuaría quien olvida el horario actual de atención,; y llega en horas de no atención, Centro de salud Floresta.
PORCENTAJE	100	100	

## QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS

Tabla 18. CAUSAS CALIDAD/INSATISFACCIÓN

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Calidad/maltrato por parte del Usuario a los funcionarios de salud	1	
COMUNIDAD RECEPTORA DEL SERVICIO	3	3	Queja por maltrato verbal, con palabras soeces, de usuaria del servicio, centro de salud Danubio; contra los servidores públicos. Se reporta la no conformidad a la Eps y a Asociación de usuarios
PORCENTAJE	100	100	Queja de usuarias que perciben trato poco amable de algunos usuarios a la promotora en centro de salud Cdv

## 1 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabl19. Mecanismos de PASS I SEMESTRE 2020

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al mes de Enero, Febrero y Marzo 2020. Meses de abril, mayo y junio no se hicieron reuniones por la restricción de la pandemia del covid 19	Plan detallado de trabajo/ Remisión a correo electrónico asociación e individual a miembros Asociación	Información socializada	Inasistencia a las reuniones programadas
Comité de Ética Hospitalaria	Invitación a comité a realizarse el primer jueves del mes, Programación reunión mes de Enero, Febrero y Marzo. Meses de abril, mayo y junio no se hicieron reuniones por la restricción de la pandemia del covid 19	Plan detallado de trabajo/oficio remisorio/acta de reunión	Asistencia a las reuniones	Compromiso en actividades Comité
Rendición de cuentas Vigencia 2019	Invitación a todos los actores del sistema (Secretaría Distrital de Salud, Eps, Asociación de usuarios, Líderes Jac y comunidad en general	Oficios de invitación, medios televisivos (canal Telepetroleo), página Web ESEB	Invitaciones realizadas	Dado el estado de emergencia sanitaria decretado por el gobierno, debido a la pandemia del covid 19, el informe de rendición de cuentas fue entregado por el gerente general de la ESEB, virtualmente, lo que limitó la participación de la comunidad
Política de participación Social en Salud(PASS)	Se remitió a la Supersalud el plan de acción de la POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD, vigencia 2020	Soporte de envío del Informe remitido por medio de la plataforma PISIS en el formato asignado		

## 2 CAPACITACIONES

2.1 Tabla 20. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias I SEMESTRE 2020

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	103	5	DEBERES Y DERECHOS HUMANIZACIÓN MOVILIDAD POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD - PASS- TRIAGE URGENCIAS LAVADO DE MANOS RENDICION DE
CARDALES	84	4	
CASTILLO	100	5	
CDV	101	4	
CENTRO	61	3	
DANUBIO	76	5	
FLORESTA	79	4	
FORTUNA	50	4	
LLANITO	35	2	
PROGRESO	56	4	
VERSALLES	94	4	

SEDE ADTVA	22	1	CUENTAS- COMITÉ DE ÉTICA
TOTALES	861	45	

Capacitaciones realizadas durante meses de enero a marzo, en sala de espera de centros de salud. Los siguientes meses de abril, mayo y junio no se realizaron por restricción generada por la pandemia del covid 19

### 3.2 Capacitaciones a cliente interno

Durante el I SEMESTRE 2020 se realizaron las siguientes capacitaciones:

Durante el mes de FEBRERO 2020 se realizó la siguiente capacitación servidores públicos de la ESEB:

Tabla 21. Capacitaciones cliente interno I Semestre 2020

OBJETIVO	TEMA	CENTRO DE SALUD	NUMERO CAPACITACIONES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS
CAPACITAR A PROFESIONALES RURALES EN EL PROCESO DE SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	DEBERES Y DERECHOS EN SALUD, TRATO DIGNO Y HUMANIZACIÓN, POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD, ATENCIÓN A VICTIMAS	DE ACUERDO AL ASIGNADO AL PROFESIONAL	1	8
SUBTOTAL			1	8
CAPACITAR A SERVIDORES PUBLICOS DE LA ESEB EN LAVADO DE MANOS, A FIN DE FOMENTAR HÁBITOS SALUDABLES	LAVADO DE MANOS	CDV	1	8
		FLORESTA	1	9
		PROGRESO	1	7
		VERSALLES	1	10
		CASTILLO	1	16
		CARDALES	1	7
		DANUBIO	1	18
		CAMPIN	1	12
SUBTOTAL			9	116
TOTAL			10	124