

||INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – II TRIMESTRE 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) II TRIMESTRE 2020

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F II TRIMESTRE 2020

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F II TRIMESTRE 2020

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690- Línea convencional 6138162	110	78%
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	11	8%
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	0	0%
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	20	14%
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	0	0%
TOTAL USUARIOS		141	100%

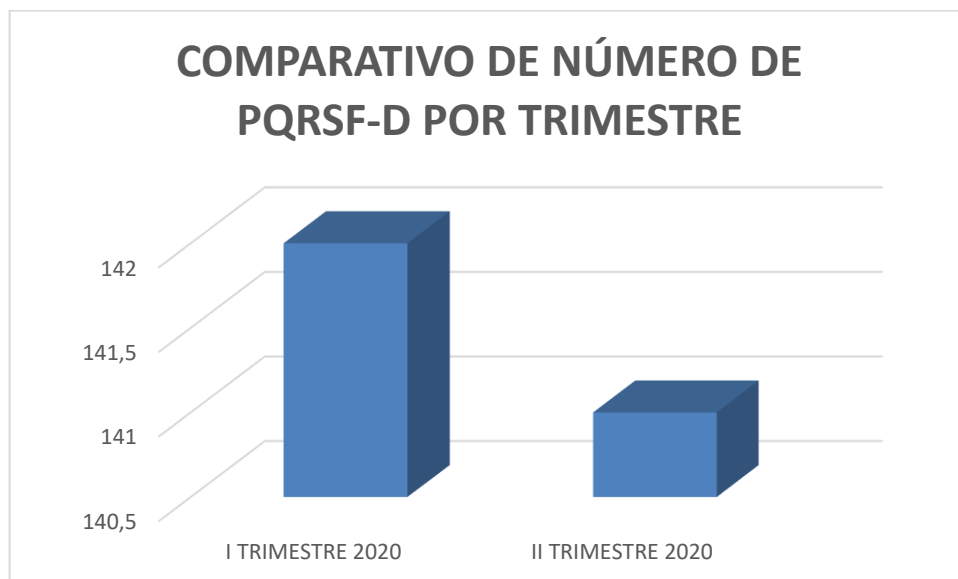
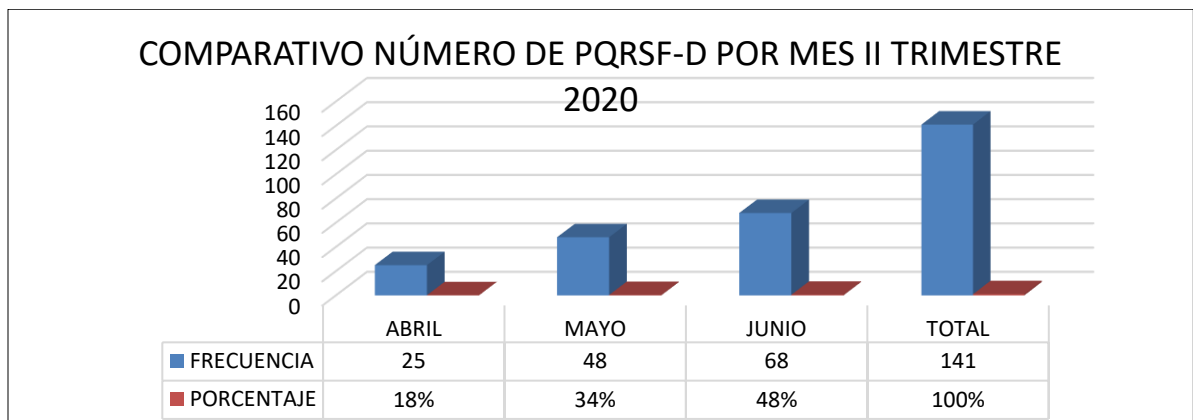
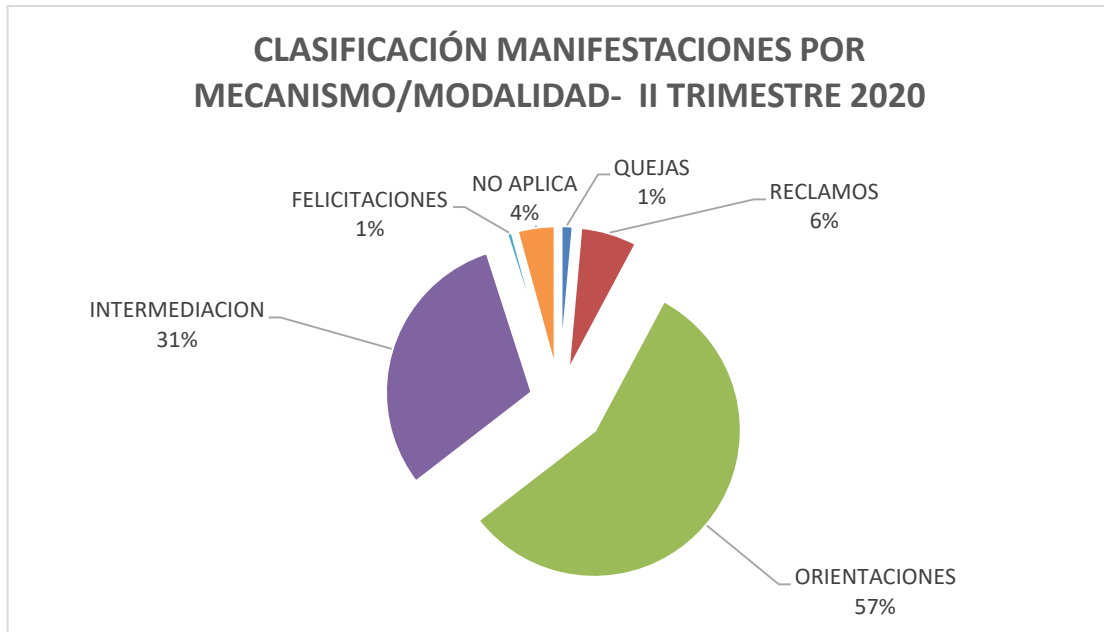
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F II TRIMESTRE 2020

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f II TRIMESTRE 2020

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	2	1%
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	9	6%
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	0	0%
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	80	57%
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	43	30%
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	1%
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 APLICA		6	4%
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0%
TOTAL		141	100%

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS II TRIMESTRE 2020

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES II Trimestre 2020

ASEGURADORA/E PS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
ASMETSALUD	1	1	0	0	13	11	1	0	0	27	19%
COMPARTA	0	3	0	0	6	3	0	0	0	12	9%
COOSALUD	0	0	0	0	4	4	0	0	0	8	6%
NO IDENTIFICADO	0	0	0	0	2	1	0	3	0	6	4%
MEDIMAS	1	1	0	0	2	3	0	0	0	7	5%
NUEVA EPS	0	4	0	0	36	17	0	2	0	59	42%
SALUDTOTAL	0	0	0	0	3	0	0	1	0	4	3%
COOMEVA	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	3%
FAMISANAR	0	0	0	0	3	2	0	0	0	5	4%
NO ASEGURADO	0	0	0	0	3	1	0	0	0	4	3%
NO APLICA	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4	3%
SANITAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
TOTAL	2	9	0	0	80	43	1	6	0	141	100%

1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO II TRIMESTRE 2020

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	2	2	0	0	0	4	3%
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	28	22	0	0	0	50	35%
ENFERMERÍA	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1%
FARMACIA	0	8	0	0	2	3	0	0	0	13	9%
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	1%
P Y P	0	1	0	0	14	5	0	1	0	21	15%
URGENCIAS	1	0	0	0	4	4	0	0	0	9	6%
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FACTURACION	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
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	3	3	0	0	0	6	4%
NO APLICA	0	0	0	0	27	1	0	5	0	33	23%
TOTAL	2	9	0	0	80	43	1	6	0	141	100%

Fuente: Formato registro diario de atención

1.1.5 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD

Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD II trimestre 2020

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	1	0	0	0	6	1	0	0	0	8	6%
CARDALES	0	0	0	0	5	4	0	0	0	9	6%
CASTILLO	1	1	0	0	6	1	0	0	0	9	6%
CDV	0	0	0	0	4	2	0	0	0	6	4%
CENTRO	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	1%
DANUBIO	0	0	0	0	7	6	1	0	0	14	10%
FLORESTA	0	0	0	0	9	6	0	1	0	16	11%
LLANITO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1%
PROGRESO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1%
FARMACIA	0	7	0	0	1	3	0	1	0	12	9%
SEDE ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	4	0	0	0	5	4%
VERSALLES	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	1%
NO APLICA	0	0	0	0	40	12	0	4	0	56	40%
SAN RAFAEL DE CHUCURI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	2	9	0	0	80	43	1	6	0	141	100%

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	3	0	1	74	35	0	5	0	118	84%
DE 1 A 5 DIAS	1	3	0	0	6	8	0	1	0	19	13%
DE 6 A 10 DIAS	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	2%
DE 11 A 15 DIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	2	9	0	1	80	43	0	6	0	141	100%

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

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRSD-F II TRIMESTRE 2020

NOMBRE DEL INDICADOR	META	I TRIMESTRE 2020 (anterior)	II TRIMESTRE 2020 (actual)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- II TRIMESTRE 2019
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	4.8 DIAS	1.9 DÍAS	2.5 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS, DENUNCIAS COMPARATIVO		65	11	82

La tendencia es a la disminución en el número de quejas, reclamos y Denuncias en el II Trimestre del año 2020 con relación al Trimestres anterior y al mismo periodo del año anterior. En lo relacionado al tiempo en días para resolución de PQRSD-f la tendencia es a la disminución comparado con el trimestre anterior y con el trimestre del mismo periodo año anterior. La disminución de pqr en el periodo obedece a la situación que se presenta por la pandemia del covid 19, que también ha disminuido la asistencia de usuarios a centros de salud, optando mayormente por el contacto telefónico o virtual

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, II TRIMESTRE 2020

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritas en el II Trimestre 2020

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
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	Ricardo.gomez@barrancabermeja.gov.co 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/MEDIMAS	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	RECLAMO POR 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/COMPARATA	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, II TRIMESTRE 2020

CAUSAS CALIDAD/SATISFACCIÓN

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Satisfacción/calidad con el servicio brindado por el profesional			
P Y P (PROGRAMA CRÓNICOS)	1		1	Satisfacción con la gestión de jefe Angélica, por la atención en programa de crónicos y posterior entrega del medicamento; centro de salud Danubio
PORCENTAJE	100		100	

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	0	2	2	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
Porcentaje	0	2	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	0	0	8	0	8	Usuaría/acudiente de adulta mayor quien reclama no entrega del medicamento, Se gestiona para el cambio de mg y entrega domiciliaria del mismo. 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
PORCENTAJE	0	0	100	0	100	

CAUSAS ADMINISTRATIVAS

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	ADTVO:INADECUADAS INSTALACIONES LOCATIVAS	ADTVA: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS/CAPACIDAD INSTALADA	ADTVO: VULNERACION DE DERECHOS	COBROS INAPROPIADOS		
P Y P (VACUNACIÓN)	0	0	1	0	1	Menor de edad que no fue vacunado en el momento por no disponibilidad del biológico., se destaca que la Secretaría distrital de salud no dispuso de la vacuna en el momento
PORCENTAJE	0	0	1	0	100	

CAUSAS ORIENTACIÓN

SERVICIO/AREA/PROCESO	Orientación/información inadecuada al usuario	Orientación/deberes y derechos de los usuarios	Orientación/información del SGSS	CAUSAS			TOTAL	OBSERVACIONES
				Orientación/referente a afiliación, errores bases, movilidad, portabilidad	Orientación/ubicación de los servicios de salud	Orientación servicios ESEB		
URGENCIAS, VACUNACIÓN, FARMACIA, EPS	2	0	15	1	11	53	82	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 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
PORCENTAJE	2	0	18	1	13	65	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	31	1	9	41	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 trasladados a otro centro de salud
PORCENTAJE	76	2	22	100	

CAUSAS NO APLICA

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA			
NO APLICAN A SERVICIO ESEB	4		4	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	

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. Usaria quien olvida el horario actual de atención,; y llega en horas de no atención, Centro de salud Floresta.
PORCENTAJE	100	100	

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 9. Mecanismos de PASS II Trimestre 2020

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	No realización de actividades en el trimestre por la limitación por restricción ante la pandemia del Covid 19	No aplica	No aplica	No aplica
Comité de Ética Hospitalaria	No realización de actividades en el trimestre por la limitación por restricción ante la pandemia del Covid 19-	No aplica	No aplica	No aplica

3. CAPACITACIONES

3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarías II Trimestre 2020

Las capacitaciones Presenciales en centros de salud, dirigidas a usuarios, restringidas por la restricción generada por la pandemia del Covid 19