

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

1.2 Medio de recepción PQRDS-F JUNIO 2020

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F JUNIO 2020

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	49	72
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	5	7
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>	14	21
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	0	0
TOTAL USUARIOS		68	100

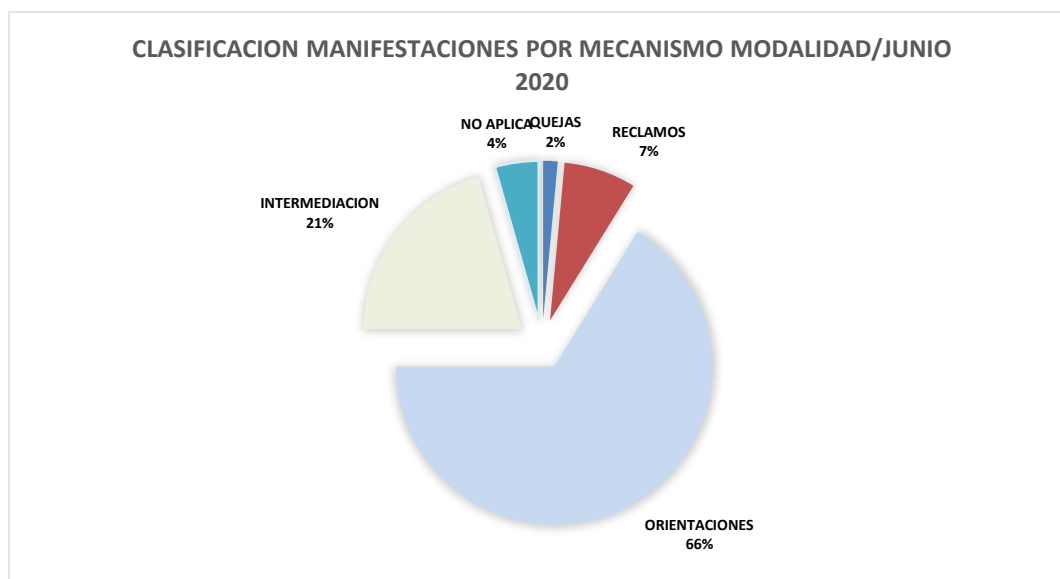
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.2.1 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F JUNIO 2020

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad Pqrds-f JUNIO 2020

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	1	2
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	5	7
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	0	0
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	45	66
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	14	21
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	4
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		68	100

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



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

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	1	0	0	7	2	0	0	0	10	15
COMPARTA	0	1	0	0	1	1	0	0	0	3	4
COOSALUD	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3	4
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	2	1	0	2	0	5	7
FAMISANAR	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	3
MEDIMAS	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3	4
SALUD TOTAL	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
NUEVA EPS	0	2	0	0	27	7	0	1	0	37	54
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
NO ASEGURADO	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3	4
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

### 1.2.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO

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

Fuente: Formato registro diario de atención

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	25	7	0	0	0	32	47
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	5	0	0	0	1	0	0	0	6	9
P Y P	0	0	0	0	8	1	0	0	0	9	13
URGENCIAS	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
FACTURACION	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	3
NO APLICA	0	0	0	0	10	1	0	3	0	14	21
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

## 1.2.4 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	1	0	0	0	0	3	0	0	4	6%
CARDALES	0	0	0	0	0	4	2	0	6	9%
CASTILLO	0	0	0	0	0	3	1	0	4	6%
CDV	0	0	0	0	0	4	0	0	4	6%
CENTRO	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
DANUBIO	0	0	0	0	0	3	2	0	5	7%
FLORESTA	0	0	0	0	0	8	1	0	9	13%
LLANITO	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
PROGRESO	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1%
FARMACIA	0	5	0	0	1	0	1	0	7	10%
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1%
VERSALLES	0	0	0	0	0	1	1	0	2	3%
NO APLICA	0	0	0	0	2	18	3	0	23	34%
TOTAL	1	5	0	0	3	45	14	0	68	100%

Fuente: Formato registro diario de atención

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	2	0	0	42	9	0	2	0	55	81
DE 1 A 5 DIAS	1	1	0	0	3	5	0	1	0	11	16
DE 6 A 10 DIAS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	3
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	1	5	0	0	45	14	0	3	0	68	100

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (MAYO 2020)	MES ACTUAL (JUNIO 2020)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- JUNIO 2019
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	1 DÍAS	3.8	2.5 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		2	6	25

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, JUNIO 2020

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritos en el JUNIO 2020

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
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/COMPARTA	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, junio 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.		
Enfermería	0	1	1	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
PORCENTAJE	0	100	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	5	0	5	Demora en la entrega de medicamento losartan 50mg, insulina, ranitidina 150 mg, hidrocloriatizada 125 mg
PORCENTAJE	0	0	100	0	100	

## 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		
Consulta externa, p y p, EPS	0	0	2	1	8	35	46	Información sobre página web o link para solicitar citas médicas, información para autorizaciones de Eps, información para afiliación y portabilidad
PORCENTAJE	0	0	4	2	17	76	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	8	1	5	14	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	57	7	36	100	

## CAUSAS NO APLICA

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA			
NO APLICAN A SERVICIO ESEB	2		2	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	

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

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

## 3. CAPACITACIONES

## 3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarías JUNIO 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.