

## INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – MAYO 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 PQRDS-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) MAYO 2020

1.2 Medio de recepción PQRDS-F MAYO 2020

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F MAYO 2020

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	42	88
Presencial/ verbal	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	4	8
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>	2	4
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	0	0
<b>TOTAL USUARIOS</b>		<b>48</b>	<b>100</b>

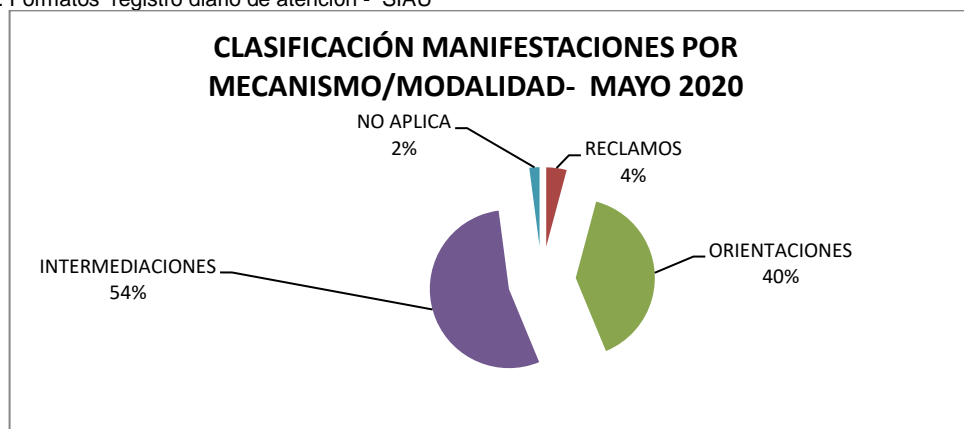
Fuente: Oficina SIAU Eseb

1.2.1 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F MAYO 2020

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f MAYO 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	2	4
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	0	0
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	19	40
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	26	54
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	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>48</b>	<b>100</b>

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



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

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

ASEGURADOR A/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	0	0	0	3	9	0	0	0	12	25
COMPARTA	0	1	0	0	2	2	0	0	0	5	10
COOSALUD	0	0	0	0	2	2	0	0	0	4	8
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MEDIMAS	0	0	0	0	1	3	0	0	0	4	8
NUEVA EPS	0	1	0	0	5	9	0	0	0	15	31
SALUDTOTAL	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	4
COOMEVA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
FAMISANAR	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	4
NO ASEGURADO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
NO APLICA	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	4
SANITAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	2	0	0	19	26	0	1	0	48	100

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	2	15	0	0	0	17	35
ODONTOLOGIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
FARMACIA	0	1	0	0	1	1	0	0	0	3	6
P Y P	0	1	0	0	0	4	0	0	0	5	10
URGENCIAS	0	0	0	0	1	3	0	0	0	4	8
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	2	1	0	0	0	3	6
NO APLICA	0	0	0	0	13	0	0	1	0	14	29
TOTAL	0	2	0	0	19	26	0	1	0	48	100

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
CARDALES	0	0	0	0	0	0	1	2	0	3	6
CASTILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CDV	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	4
CENTRO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
DANUBIO	0	0	0	0	0	0	1	3	0	4	8
FLORESTA	0	0	0	0	0	0	1	5	0	6	12
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	1	0	0	0	0	0	1	0	2	4
SEDE ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	0	0	2	0	3	6
VERSALLES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	1	16	9	0	26	55
TOTAL	0	2	0	0	0	1	19	26	0	48	100

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

### 1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION MAYO 2020

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION MAYO 2020

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	0	0	0	18	24	0	1	0	43	
DE 1 A 5 DIAS	0	2	0	0	1	2	0	0	0	5	10
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>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRS-D

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (ABRIL 2020)	MES ACTUAL (MAYO 2020)	MISMO PERIODO Año ANTERIOR- MAYO 2019
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRS-D	MENOS DE 15 DIAS	1 DÍAS	1 DÍAS	2.1 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		3	2	25

La tendencia es a la disminución en el número de quejas y reclamos con relación al mes inmediatamente anterior y 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. Coherente los datos con las condiciones de pandemia COVID-19 que se están viviendo.

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

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

TIPO DE PQRS-D	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
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@barran.cabermeja.gov.co">Ricardo.gomez@barran.cabermeja.gov.co</a> <a href="mailto:fabianfajardovargas@gmail.com">fabianfajardovargas@gmail.com</a>
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 DIAS	CELULAR 3157090659

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

#### 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		
PYP (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 sis no dispuso de la vacuna en el momento
PORCENTAJE	0	0	1	0	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	2	0	2	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
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		
ATENCIÓNES COMPETENCIAS DE LA EPS, CENTROS DE SALUD ESEB, PAGINA WEB, LINK ESEB	0	0	9	0	1	9	19	Usuarios direccionados a solicitar información en las líneas de las EPS de afiliación para trámites de citas especializadas y otros procedimientos, Información a usuarios quienes solicitan números de contacto de centros de salud y página web o link de la ESEB para solicitud de citas médicas. Orientación sobre servicios de salud otras instituciones
PORCENTAJE	0	0	47	0	5	47	100	

## CAUSAS INTERMEDIACIÓN:

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Intermediación Servicios ESEB	Intermediación/gestión certificados de atención, Copia HC		
CONSULTA MEDICA, P Y P, URGENCIAS, ODONTOLOGÍA	22	2	24	Intermediación a través del área de SIAU para gestión teleconsulta Para citas de consulta externa, p y p (control prenatal), atención inicial de urgencias para embarazada. Intermediación para solicitud de historia clínica a través del correo habilitado por la ESEB y gestión de autorización para ecografía a embarazada
PORCENTAJE	92	8	100	

## CAUSAS NO APLICA

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA			
NO APLICAN A SERVICIO ESEB	1		1	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..
PORCENTAJE	100		100	

## ATRIBUIBLE AL USUARIO

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	NO APLICA		
FARMACIA	1	1	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.
PORCENTAJE	100	100	

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

Suspendidas como con secuencia de la situación sanitaria y la restricciones de reuniones educativas por la pandemia del covid-19.

## 3. CAPACITACIONES

## 3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarias MAYO 2020

Suspendidas como consecuencia de la situación sanitaria y la restricciones de reuniones educativas por la pandemia del covid-19.