

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – I 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) I TRIMESTRE 2020

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F I TRIMESTRE 2020

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

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690- Línea convencional 6138162	12	8
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	39	27
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	6	4.5
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	6	4.5
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	79	56
TOTAL USUARIOS		142	100%

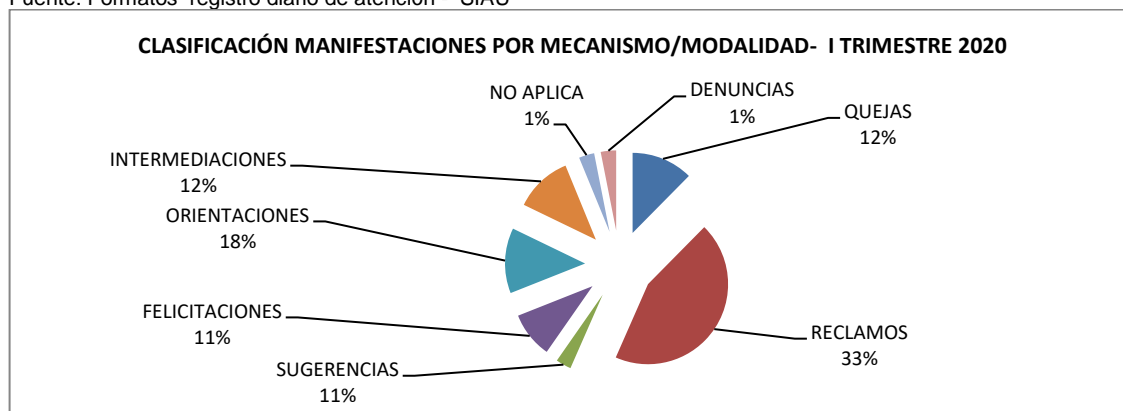
Fuente: Oficina SIAU Eseb

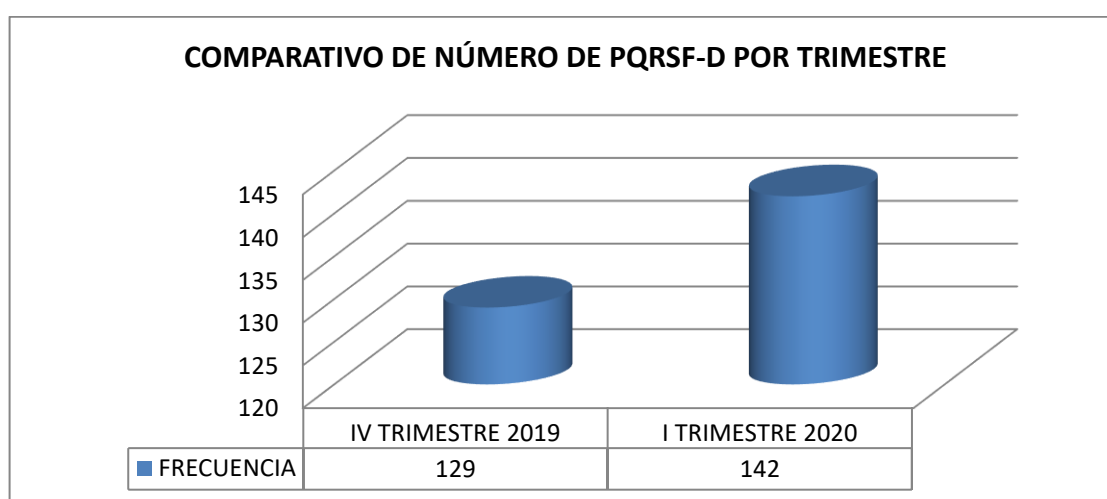
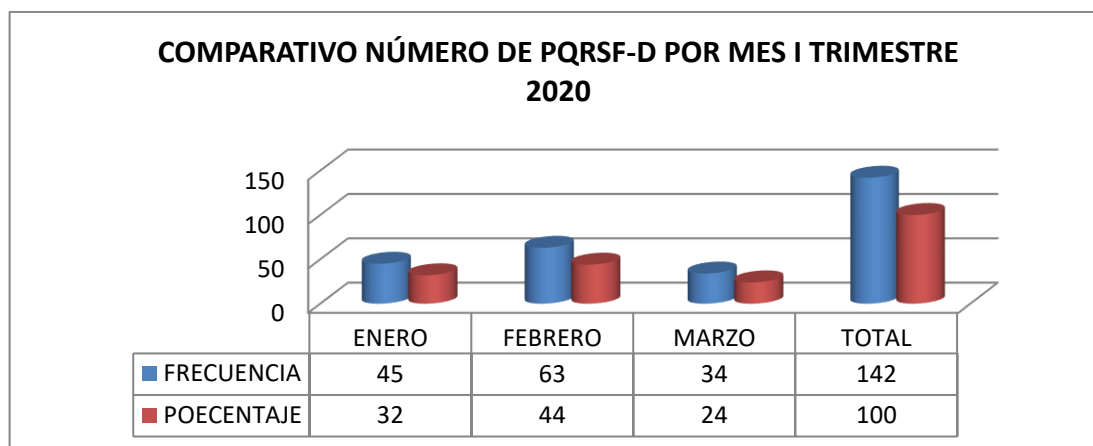
1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F I TRIMESTRE 2020

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

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	17	12
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	47	33
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	16	11
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	25	18
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	17	12
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	16	11
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	1	1
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		2	2
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	1	1

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU





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

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

ASEGURADORA/E PS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICABLE	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
ASMETSALUD	0	2	0	0	4	2	0	0	0	8	6
COMPARTA	1	8	1	0	1	2	0	0	0	13	9
COOSALUD	0	0	0	0	3	2	0	0	0	5	3
MEDIMAS	0	4	0	0	1	1	1	0	0	7	5
NUEVA EPS	4	12	0	6	9	9	1	0	1	42	29
SALUDTOTAL	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	2
NO IDENTIFICA	12	18	0	10	0	0	14	1	0	55	39
FAMISANAR	0	3	0	0	2	0	0	0	0	5	3
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
NO ASEGURADO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
NO APLICA	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	2
TOTAL	17	47	1	16	25	17	16	2	1	142	100

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	37	0	16	2	0	0	0	0	55	39
CONSULTA EXTERNA	2	2	1	0	0	8	2	1	1	17	12
ENFERMERIA	1	0	0	0	1	0	2	0	0	4	3
FARMACIA	0	1	0	0	2	1	0	0	0	4	3
ODONTOLOGÍA	2	0	0	0	0	0	8	0	0	10	7
P Y P	4	3	0	0	2	4	3	0	0	16	11
URGENCIAS	2	2	0	0	1	0	1	0	0	6	4
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	4	2	0	0	1	1	0	0	0	8	6
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	6	2	0	0	0	8	6
NO APLICA	2	0	0	0	10	1	0	1	0	14	10
TOTAL	17	47	1	16	25	17	16	2	1	142	100

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CASTILLO	1	11	0	0	1	3	0	0	0	16	11
CDV	5	8	0	0	0	2	3	0	0	18	13
CENTRO	3	0	0	2	0	0	12	0	0	17	12
DANUBIO	4	6	0	0	0	2	1	0	1	14	10
FARMACIA	0	12	0	13	2	0	0	0	0	27	19
PROGRESO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
VERSALLES	1	6	0	1	0	2	0	1	0	11	8
CAMPIN	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3	2
CARDALES	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	2
FLORESTA	1	3	1	0	1	0	0	0	0	6	4
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAN RAFAEL DE CHUCURÍ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE ADTVA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
NO APLICA	0	0	0	0	19	6	0	1	0	26	18
TOTAL	17	47	1	16	25	17	16	2	1	142	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 I Trimestre 2020

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACIONES	NO APLICABLE	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	5	0	0	24	16	0	1	0	46	32
DE 1 A 5 DÍAS	7	17	1	11	1	1	1	1	1	41	29
6 A 10 DÍAS	9	24	0	0	0	0	11	0	0	44	31
11 A 15 DÍAS	1	0	0	5	0	0	4	0	0	10	7
MÁS DE 15 DÍAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	17	47	1	16	25	17	16	2	1	142	100

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	IV TRIMESTRE 2019 (anterior)	I TRIMESTRE 2020 (actual)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- I TRIMESTRE 2019
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	4.3 DIAS	4.8 DÍAS	3.9 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS, DENUNCIAS COMPARATIVO		77	65	129

La tendencia es a la disminución en el número de quejas, reclamos y Denuncias en el I 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 al aumento comparado con el trimestre anterior y con el trimestre del mismo periodo año anterior.

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

Tabla 8. Motivos de quejas y reclamos presenciales /escritas en el I Trimestre 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 SUBCIENTÍFICA 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/NUEVAS	ADMINISTRATIVA	QUEJA POR NO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS Y POR LA ACTITUD POCOMBLE DEL PERSONAL DE SALUD	ESCRITO	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA Y AL OPERADOR DARSALUD QUIENES GARANTIZAN LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN	2 DÍAS	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 SUBCIENTÍFICA, 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 SUBCIENTÍFICA, SE ENTREGA EL MEDICAMENTO AL USUARIO	7 DÍAS	TEL 3153896037 erikatianaamorochlopez1995@gmail.com
SOLICITUD	NO APLICA/E COPETROL	NO APLICABLE	USUARIA QUIEN SOLICITA COPIA DE HISTORIA CLÍNICA EN POLICLÍNICA	ESCRITO @	TRASLADO POR COMPETENCIA , NO APLICA A LA ESEB	INMEDIATO	mariafgiraldo03@gmail.com
QUEJA	CASTILLO/NO REPORTA A EPS	URGENCIAS	QUEJA POR NO OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS Y POR LA ACTITUD POCOMBLE DEL PERSONAL DE SALUD	CORREO @	SE REMITE A SUBCIENTÍFICA Y AL OPERADOR DARSALUD QUIENES GARANTIZAN LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN	1 DÍAS	NO REPORTA DATOS DE UBICACIÓN

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

CAUSA 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

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: INSUFICIENTES EQUIPOS MEDICOS Y ODONTOLÓGICOS, DETERIORO O NO FUNCIONAMIENTO		
ADTVA (AFECTA EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA, FARMACIA, INSTALACIONES LOCATIVAS),	31	4	2	2	39	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
PORCENTAJE	60	0	20	20	100	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 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
--	--	--	--	--	--

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	16		16	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

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		
FACTURACIÓN, ENFERMERÍA, CONSULTA EXTERNA, P Y P, ODONTOLOGIA, URGENCIAS	10	3	13	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	77	23	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 Versailles; No conformidad con la atención recibida Enel servicio de urgencias Castillo; NO conformidad percepción trato poco amable de facturadora, CDV; Profesional médico Cdv

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 (ODONTOLOGIA), ADTVA (AFECTA SERVICIO DE FARMACIA) CONSULTA EXTERNA, P Y P (NUTRICION)	2	5	16	1	24	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 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 le notificó una vez se tuvo la provisión del mismo). 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
PORCENTAJE	8	21	67	4	100	

CAUSAS ORIENTACIÓN

SERVICIO/ AREA/PRO CESO	Orientación/i nformación inadecuada al usuario	Orientación/ deberes y derechos de los usuarios	CAUSAS				TO TA L	OBSERVACIONES
			Orientació n/informac ión del SGSS	Orientación/refere nte a afiliación, errores bases, movilidad, portabilidad	Orientación /ubicación de los servicios de salud	Orient ación servici os ESEB		
EPS PARA VERIFICA CIÓN, P Y P, HISTORIA S CLÍNICAS, FARMACIA	2	0	5	1	6	9	23	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
PORCENT AJE	9	0	22	4	26	39	100	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 Orientación para toma d citologías, centro de salud Cardales, solicitud de historias clínicas y servicio de farmacia; Orientación para servicios competencia de la EPS

CAUSAS INTERMEDIACIÓN:

SERVICIO/AREA /PROCESO	CAUSAS		TO TA L	OBSERVACIONES
	Intermediación/asignaci ón de cita médica, odontológica	Intermediación/gest ión certificados de atención, Copia HC		
CONSULTA MEDICA	12	3	15	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
PORCENTAJE	80	20	100	

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	4	4	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
PORCENTAJE	100	100	

QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS

CAUSAS CALIDAD/INSATISFACCIÓN

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Calidad/maltrato por parte del Usuario a los funcionarios de salud		
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 Queja de usuarias que perciben trato poco amable de algunos usuarios a la promotora en centro de salud Cdv
PORCENTAJE	100	100	

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 9. Mecanismos de PASS I Trimestre 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	Plan detallado de trabajo/ Remisión a correo electrónico asociación e individual a miembros Asociación	Información socializada	Inasistencia a las reuniones programadas
	Invitación reunión mensual correspondiente al mes de Enero, Febrero y Marzo 2020	Plan detallado de trabajo/ acta reunión	Información socializada	Inasistencia a reunión programada
Comité de Ética Hospitalaria	Invitación a comité a realizarse el primer jueves del mes, Programación reunión mes de Enero, Febrero y Marzo.	Plan detallado de trabajo/oficio remitario/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

3. CAPACITACIONES

3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarias I Trimestre 2020

Tabla 10. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias I Trimestre 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 CUENTAS- COMITÉ DE ÉTICA
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	
TOTALES	861	45	

3.2 CAPACITACIONES AL CLIENTE INTERNO I Trimestre 2020

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

OBJETIVO	TEMA	CENTRO DE SALUD	NUMERO DE CAPACITACIONES	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS
CAPACITAR A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA ESEB, EN LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD – PASS-PARA FORTALECER LAS INSTANCIAS Y ESPACIOS QUE GARANTICEN EL DESARROLLO PARTICIPATIVO.	POLÍTICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD-PASS-	CENTRO	1	11
		CARDALES	1	10
		CAMPIN	1	12
		PROGRESO	1	5
		FORTUNA	1	1
		FLORESTA	1	9
		CDV	1	10
		VERSALLES	1	10
		DANUBIO	1	24
		LLANITO	1	7
		CASTILLO	1	18
		SEDE ADTVA	1	35
TOTAL	12	152		

3.2 CAPACITACIONES AL CLIENTE INTERNO

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

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
SEDE ADTVA	1	29		
SUBTOTAL			9	116
TOTAL			10	124