

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL DICIEMBRE DE 2022

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 USUARIOS 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) DICIEMBRE 2022

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F DICIEMBRE 2022

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F DICIEMBRE 2022

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033	12	16
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	3	4
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	40	53
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	20	27
TOTAL USUARIOS		75	100

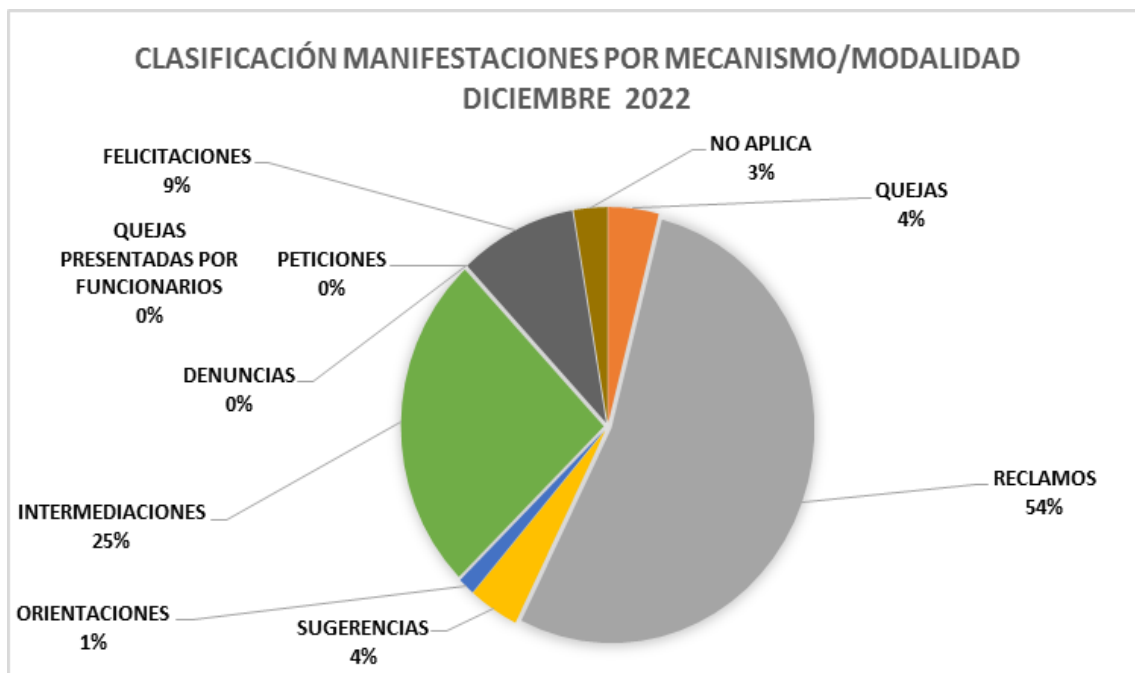
Fuente: Registro diario de atención SIAU DICIEMBRE 2022

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F DICIEMBRE 2022

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F DICIEMBRE 2022

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	3	4
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	40	54
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	3	4
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	1	1
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	19	25
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	7	9
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	2	3
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		75	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU DICIEMBRE 2022



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS DICIEMBRE 2022
Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES DICIEMBRE 2022

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	1	6	0	0	0	7	0	0	0	14	19
COOSALUD	0	3	0	0	0	3	0	0	0	6	8
NO IDENTIFICA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FAMISANAR	0	2	0	0	0	2	0	0	0	4	5
SANITAS	0	11	0	0	0	3	2	1	0	17	23
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
NUEVA EPS	1	17	0	3	1	3	5	0	0	30	40
EPS OTRO MUNICIPIO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	3
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	40	0	3	1	19	7	2	0	75	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU DICIEMBRE 2022

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

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO DICIEMBRE 2022

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	9	0	1	0	0	0	0	0	10	13
CONSULTA EXTERNA	2	1	0	0	0	0	1	0	0	4	5
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
P Y P	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	3
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	8
FACTURACION	0	28	0	2	0	1	0	0	0	31	41
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	1	18	0	0	0	19	25
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	3
TOTAL	3	40	0	3	1	19	7	0	0	75	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU DICIEMBRE 2022

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

Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD DICIEMBRE 2022

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	7	0	0	3	0	1	0	0	11	15
CARDALES	0	3	0	0	0	0	2	0	0	5	7
CASTILLO	1	6	0	7	0	0	1	0	0	15	20
CDV	0	1	0	0	0	0	5	0	0	6	8
CENTRO	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	5
DANUBIO	0	9	0	0	0	0	5	0	0	14	19
FLORESTA	1	5	0	0	0	0	4	0	0	10	13
LLANITO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SEDE ADMINISTRATIVA	0	4	0	0	0	1	1	0	0	6	8
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	3
TOTAL	3	40	0	7	3	1	19	2	0	75	100

Fuente: Formato registro diario de atención DICIEMBRE 2022

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION DICIEMBRE 2022

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION DICIEMBRE 2022

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	7	0	0	1	6	0	2	0	16	21
DE 1 A 5 DIAS	3	33	3	7	0	11	0	0	0	57	76
DE 6 A 10 DIAS	0	0	0	0	0	2	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	3	40	3	7	1	19	0	2	0	75	100

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (NOVIEMBRE 2022)	MES ACTUAL (DICIEMBRE 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR-DICIEMBRE 2021
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	1.5 DIAS	1.5 DIAS	1 DÍA
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		65	43	25
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia es a la Disminución del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al mes inmediatamente anterior y comparado con el mismo periodo del año anterior la tendencia es al aumento, en este mes se observa que las causas que afectaron son la falta de oportunidad en la asignación de citas por dificultad en la comunicación con las líneas telefónicas y por no disponibilidad de agendas médicas. En lo referente al promedio de tiempo de respuesta se evidencia cumplimiento en días de resolución de las PQRD y en el porcentaje de respuesta a las mismas, según lo establecido por la normatividad vigente.

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, DICIEMBRE 2022

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias DICIEMBRE 2022

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
31 RECLAMOS	CASTILLO 6 CDV 1 CAMPIN 5 DANUBIO 10 FLORESTA 4 CARDALES 3 CENTRO 2 / NUEVA EPS 13 ASMET 5 SANITAS 8 COOSALUD 3 EPS OTRO MCPIO 1 FAMISANAR 1	FACTURACION	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS	CORREO @ PAG WEB 19 TELEFONICO 6 BUZON 6	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN Y SUBADMINISTRATIVA GERENCIA PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	1.5 DIA PROMEDIO
3 RECLAMOS	CAMPIN 2 CENTRO 1 / NUEVA EPS 2 FAMISANAR 1	ADMINISTRATIVA / SERVICIOS AMBULATORIOS SUBCIEN TIFICA	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 2 BUZON 1	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS EN EL MOMENTO QUE HUBO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	1 DIA PROMEDIO

1 RECLAMOS	ADMINISTRATIVO 1 / NUEVA EPS 1	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTO, PENDIENTES NIFEDIPINO 30MG	CORREO @ PAG WEB 1	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA REGENTE Y SE REALIZÓ ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS EN EL MOMENTO QUE HUBO DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS	2 DÍAS PROMEDIO
1 RECLAMO	ADMINISTRATIVO 1 / SANITAS 1	SEDE ADMINISTRATIVA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE AUTORIZACIONES, SEGÚN LA USUARIA NO ENTREGA DE AUTORIZACION PARA TOMA DE EXAMENES DE LABORATORIO ESPECIALIZADOS	CORREO @ PAG WEB 1	SE REPORTA OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA JEFE DE PYP QUIEN ADWLANA LA GESTIÓN Y ESTABLECE QUE LA USUARIA SE REALIZA LOS EXAMENES EL DIA 15 DE DIC- 2022 Y TOMA LOS CORRECTIVOS NECESARIOS	1 DÍA
3 RECLAMO	SEDE ADMINISTRATIVA 3 / SANITAS 2 NUEVA EPS 1	LABORATORIO Y APOYOS DIAGNOSTICOS / ADMINISTRATIVO	ACCESO: NEGACION DEL SERVICIO POR CARENCIA DE CONTRATOS Y CONVENIOS, NO ESTA DISPONIBLE EL CONTRATO CON IDIME S.A	CORREO @ PAG WEB 2 BUZON 1	SE REPORTÁ A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIO, SUBCIENTIFICA Y AUDITORIA MEDICA PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	5 DÍAS
1 RECLAMO	FLORESTA 1 / ASMET 1	CONSULTA EXTERNA	ORIENTACION: INFORMACION INADECUADA A LA USUARIA SOBRE PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE COPIA DE HISTORIA CLÍNICA	PRESENCIAL 1	SE REMITE LA INFORMACIÓN AL AREA DE CALIDAD UY SUBCIENTIFICA PARA DEFINIR PROCEDIMIENTO EN CONSULTA MEDICA	1 DIA
2 QUEJA	CASTILLO1 FLORESTA 1 / NUEVAEPS 1 ASMET 1	CONSULTA EXTERNA 2	USUARIOS REFIEREN MALA ACTITUD DE LOS FUNCIONARIOS MEDICOS: MEDICO DEL CAASTILLO NO ATIENDE POR LA USUARIA DE AREA RURAL LLEGAR 5 MINUTOS TARDE Y MEDICO DE LA FLORESTA POR ADELANTAR LOS HORARIOS DE CONSULTA SIN RESPETAR LAS NORMAS Y MALA ACTITUD EN LA ATENCIÓN	BUZON 2	SE REMITE DE MANERA OPORTUNA A LA SUBCIENTIFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	1 DIAS

1 QUEJA	LLANITO / NO IDENTIFICA EPS	CONSULTA EXTERNA / FACTURACIÓN	ACCESO: NEGACION A SERVICIOS MEDICOS POR NO PRESENCIA DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HORARIO LABORAL	CORREO @ PAG WEB 1	SE REMITE DE MANERA OPORTUNA A LA SUBCIENTIFICA , SERVICIOS AMBULATORIOS Y OPERADOR DEL SERVICIO MAXEMPLO PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	2 DÍAS
---------	-----------------------------	--------------------------------	---	--------------------	--	--------

Aunque el promedio de respuesta de todas las PQRD del periodo, globalmente cumple con el tiempo de respuesta, es importante destacar que algunas en forma individual, no cumplen con el indicador si se tiene en cuenta que afectan el atributo de oportunidad(falta oportunidad en la asignación de citas) clasificadas PQRD RIESGO DE VIDA, definidas por normatividad como "aquellas que afecten la oportunidad, continuidad e integralidad, y que por su efecto en la salud de los usuarios, deberán responderse en un término máximo de cinco (5) días a partir de la fecha de radicación" (circular externa 008 de 2018, Supersalud). Esta situación se presenta a la falta de compromiso de los jefes de procesos, interventores de contrato u operadores de servicios, para gestionar las respuestas.

Durante el mes de Diciembre se recibió siete (7) felicitación: 6 felicitaciones para el servicio de Urgencias Castillo exaltando el buen servicio y 1 felicitación para el servicio de consulta externa castillo. De otra parte, en el procedimiento de orientación y atención al usuario, se describen las gestiones realizadas por el SIAU Para direccionar adecuadamente a los usuarios, hacia los servicios:

1.1.8 CAUSAS ORIENTACIONES DICIEMBRE 2022

Tabla 9. Causas Orientaciones Diciembre 2022

ORIENTACION DERECHOS Y DEBERES	ORIENTACION SOBRE SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIONES REFERENTE A LA AFILIACION: PORTABILIDAD, MOVILIDAD, MULTIAFILIACIÓN, BASE DE DATOS	INFORMACION INADECUADA AL USUARIO	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	NO APLICA
0	0	1	0	0	0	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU Diciembre 2022 (se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso)

1.1.9 CAUSAS INTERMEDIACIONES ESEB Diciembre 2022

Tabla 10. Causas intermediaciones Diciembre 2022

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS, CERTIFICADOS
17	2	0

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU Diciembre 2022(se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso).

Se evidencia que la mayor solicitud de intermediaciones (17) 89% corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas que son también la causante de mayores reclamos en el mes.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB DICIEMBRE 2022

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
2

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU Diciembre 2022(se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso).

2. MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) DICIEMBRE 2022
TABLA 11. MECANISMOS PPSS DICIEMBRE 2022

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1.Programación de la reunión mensual 2.Remisión de informes de gestión y participación social, mes de NOVIEMBRE 2022 3. Remisión de Información de participación social	-Plan detallado de trabajo -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de información y en página web. -Constancia de remisión de invitación a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios y actas de asociación	Información socializada	No asistencia de todos los integrantes de la Asociación
Comité de Ética Hospitalaria	Se realiza comité de ética con integrantes del mismo y asistencia de los líderes de procesos involucrados en las PQRD recepcionadas, se da informe PQRD mes de noviembre de 2022 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 12/2022 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mes de Diciembre 2022 Soporte Invitación a Comité a correos electrónicos	Información socializada	No asistencia de todos los miembros del comité

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DERECHOS Y DEBERES Y PPSS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes y demás capacitaciones realizadas Diciembre 2022

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan	Fórmula matemática	Unidad de medida	Meta	Indicador	
						Aplicación	Resultado
Indicador de cumplimiento de cobertura	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza (usuarios y funcionarios)	260 USUARIOS en centro de salud CDV, castillo, Campin, Danubio, Centro y Floresta, llanito, fortuna, farmacia	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	260/260*100 260 Usuarios capacitados	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	13 capacitación para los usuarios	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	13/13*100	100%

Indicador de aprendizaje del cliente interno	Medir el avance, después de la capacitación recibida, en el nivel de conocimiento previo del participante en los temas tratados en la misma	Evaluación realizada a un porcentaje representativo de los servidores participantes en la capacitación	Se determina con base en el análisis comparativo de los resultados de las evaluaciones de entrada y de salida que se deben aplicar en los programas de capacitación de la ESEB	Análisis cualitativo	No aplica	Se evaluó muestra de los servidores públicos capacitados	Se evidencia la comprensión del tema con la evaluación posterior a la capacitación
Indicador de aprendizaje del usuario	Medir el impacto en el conocimiento y comprensión de los derechos y deberes	Evaluación realizada a los usuarios encuestados en el periodo	Usuarios que contestaron sí a la pregunta conoce y comprende sus deberes y derechos/total de usuarios encuestados *100	%	90%	405/440*100	92%
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	60 usuarios en centro de salud Farmacia, Danubio, Floresta (3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	60/60*100 60 Usuarios capacitados 3/3*100 3 capacitaciones	100%

3. INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD DICIEMBRE 2022

CENTRO DE SALUD	No. DE APERTURAS MES	No. DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	ACCION REALIZADA	No. De BUZONES INSTALADOS
DANUBIO EXTERNA	5	0	NA	NA	1
DANUBIO URGENCIAS	5	0	NA	NA	1
CASTILLO URGENCIAS	2	6	FELICITACION POR EL SERVICIO PRESTADO POR EL PERSONAL DE URGENCIAS	SE PUDO CONFIRMAR LA MANIFESTACION CON ALGUNOS USUARIOS AGRADECIENDOLES LA MANIFESTACION Y SE REMITE A SUBCIENTIFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS Y DARSALUD PARA LO PERTINENTE	1
FARMACIA	5	0	NA	NA	1
CARDALES	4	1	1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA MEDICA DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS	SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 12 DE DICIEMBRE DE 2022 A LAS 10:30 AM CON EL DOCTOR CARLOS ANGARITA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES SE NOTIFICA A LA USUARIA TELEFONICAMENTE Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS)	1

CASTILLO EXTERNA	4	3	<p>1 FELICITACION POR EL SERVICIO PRESTADO EN EL AREA DE CONSULTA EXTERNA</p> <p>1 QUEJA POR FALTA DE ATENCION DEL PROFESIONAL EN EL PROGRAMA DE CONTROL PRENATAL</p> <p>1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA MEDICA</p>	<p>NO SE PUDO CONFIRMAR CON LA USUARIA PORQUE SE FUE A CORREO DE VOZ SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS Y DARSALUD PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE SOCIALIZA CON EL PROFESIONAL INVOLUCRADO REFIERE QUE LA USUARIA LLEGA TARDE PERO NO ESPERA LA ATENCION CON ÉL Y ES ATENDIDA POR LA JEFE DE ENFERMERIA LA USUARIA SOLICITA EN PROXIMA OCASIÓN ATENCIÓN CON OTRO PROFESIONAL PESE A LA DISCULPA DEL MÉDICO TRATANTE TAMBIEN REFIERE INTENCION DE SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA PARA OTRO CENTRO DE SALUD NO FUE POSIBLE COMUNICARSE CON LA USUARIA PORQUE SE FUE A BUZON DE VOZ SE REMITE A SUBCIENTIFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 13 DE DICIEMBRE DE 2022 A LAS 12:30 DEL MEDIODIA CON LA DOCTORA EVETH CUEVAS EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO SE NOTIFICA TELEFONICAMENTE A LA USUARIA Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS</p>	1
CAMPIN	4	4	<p>3 SUGRENCIAS (2 POR SOLICITUD DE MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS Y UNA SOLICITUD IMPLEMENTACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS</p> <p>1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA ODONTOLOGICA</p>	<p>LOS USUARIOS QUE REFIEREN SUGERENCIA DEL PROCEDIMIENTO DE ASIGNACION DE CITAS CONFIRMAN QUE LA CITA LES FUE ASIGNADA EN LA FECHA SE LES INFORMA DE LOS ACTUALES MECANISMOS PARA ASIGNACION DE CITAS Y SE REMITE A FACTURACION Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LO PERTINENTE. LA SUGERENCIA REFERIDA A IMPLEMENTACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS, SE INFORMA A LOS USAURIOS EN SALA DE ESPERA QUE POR REQUERIMIENTOS DE NORMAS DE HABILITACION NO ES VIABLE NO SE PUDO CONTACTAR AL USUARIO QUE INTERPONE LA SUGERENCIA SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTÍFICO Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LO PERTINENTE</p> <p>SE GESTIONA EN FACTURACION Y SE ASIGNA LA CITA Y SE NOTIFICA A LA USUARIA QUIEN REFIERE QUE NO PUEDE ASISTIR EN LA FECHA SE ORIENTA A SOLICITARLA PRESENCIALMENTE EN EL CENTRO DE SALUD</p>	1
FLORESTA	4	1	<p>1 QUEJA CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD</p>	<p>SE REMITE A SUBDIRECCION CIENTIFICA JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA REVISION DEL CASO Y SEGUIMIENTO Y TOMA DE</p>	1

				ACCIONES QUE GARANTICEN LA CALIDEZ Y BUEN TRATO HACIA EL USUARIO COMO EL CUMPLIMIENTO DEL DEBIDO PROCESO DE ATENCION DE IGUAL MANERA SE INFORMA A LA USUARIA EL DERECHO QUE LE ASISTE DE SOLICITAR LA CITA CON OTRO PROFESIONAL DE ACUERDO A LA DISPONIBILIDAD EXISTENTE EN EL CENTRO DE SALUD	
CDV	4	1	1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITA MEDICA DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS	SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 29 DE DICIEMBRE DE 2022 A LAS 10:00 AM CON EL DOCTOR CARLOS LOPEZ EN EL CENTRO DE SALUD CDV SE NOTIFICA TELEFONICAMENTE A LA USUARIA Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS	1
CENTRO	4	4	3 RECLAMOS POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITAS MEDICAS (2 POR DIFICULTAD LINEAS TELEFONICAS Y 1 POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDAS) 1 RECLAMO POR FALTA DE ACCESO A TOMA DE RAYOS X POR CARENCIA DE CONVENIOS	SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNAN CITAS MEDICAS PARA EL DÍA 12 DE DICIEMBRE DE 2022 A LAS 12:00 DEL MEDIODIA CON LA DOCTORA EDDY GABRIELA MARTINEZ, 12 DE DICIEMBRE DE 2022 A LAS 11:30 AM CON LA DOCTORA EDDY GABRIELA MARTINEZ Y 27 DE DICIEMBRE DE 2022 A LAS 2:00 PM CON EL DOCTOR CARLOS HUMBERTO MACIAS, RESPECTIVAMENTE. SE INFORMA A LOS USUARIOS TELEFONICAMENTE Y SE LES RECOMIENDA PRESENTARSE 20 MINUTOS ANTES PARA FACTURAR Y TENER EN CUENTA MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD SE GESTIONA Y SE ASIGNA CITA A LA USUARIA PARA TOMA DE RX DE TORAX PARA EL DÍA 29 DE DICIEMBRE A LAS 4:50 PM EN LA INSTITUCION IDIME SE NOTIFICA A LA USUARIA Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 30 MINUTOS DE ANTICIPACION Y PRESENTAR LA ORDEN Y AUTORIZACION DE LA ESEB Y DOCUMENTO DE IDENTIDAD ORIGINAL	1
LLANITO	1	0	NA	NA	1
FORTUNA	4	0	NA	NA	1
SEDE ADMINISTRATIVA	4	0	NA	NA	1
TOTAL	50	20			13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU DICIEMBRE 2022