

**INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL JUNIO DE 2023**

**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) JUNIO 2023

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F JUNIO 2023

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F JUNIO 2023

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033-6076138158	7	9
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	7	9
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>	55	68
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	12	14
TOTAL USUARIOS		81	100

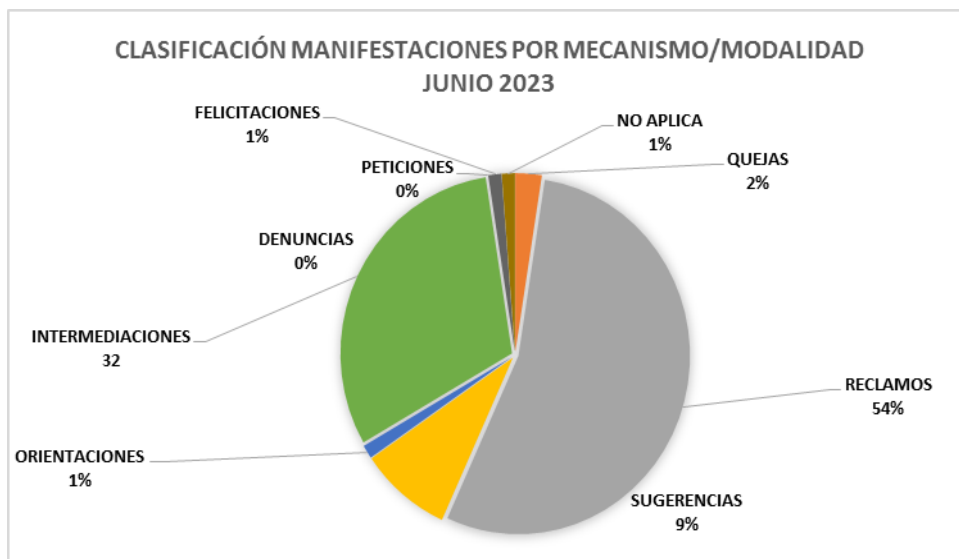
Fuente: Registro diario de atención SIAU JUNIO 2023

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F JUNIO 2023

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F JUNIO 2023

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	2	2
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	44	54
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	7	9
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	1	1
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	25	32
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 APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	1	1
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		81	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU JUNIO 2023



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS JUNIO 2023  
Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES JUNIO 2023

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	0	13	0	2	0	8	0	0	0	23	28
COOSALUD	0	4	0	0	0	1	0	0	0	5	6
NO IDENTIFICA	0	0	0	1	0	3	0	1	0	5	6
FAMISANAR	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	3
SANITAS	1	4	0	1	0	4	0	0	0	10	12
SALUDTOTAL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
NUEVA EPS	1	20	0	3	1	9	1	0	0	35	43
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	44	0	7	1	25	1	1	0	81	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU JUNIO 2023

1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO  
Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO JUNIO 2023

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	6	0	6	0	1	0	0	0	13	16
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	4
P Y P	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
URGENCIAS	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3	4
FACTURACION	0	33	0	0	0	0	0	1	0	34	42
LABORATORIO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	1	24	0	0	0	25	31
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU JUNIO 2023

1.1.5 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD  
Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD JUNIO 2023

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	7	0	0	1	0	2	0	0	10	12
CARDALES	0	4	0	0	0	0	1	0	0	5	6
CASTILLO	0	2	0	1	3	0	3	0	0	9	11
CDV	1	6	0	0	0	0	0	0	0	7	9
CENTRO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DANUBIO	1	12	0	0	3	0	4	0	0	20	25
FLORESTA	0	5	0	0	0	0	5	0	0	10	12
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	4
SEDE ADMINISTRATIVA	0	4	0	0	0	1	10	0	0	15	18
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención JUNIO 2023

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION JUNIO 2023  
Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION JUNIO 2023

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	1	17	0	0	1	7	0	1	0	27	33
DE 1 A 5 DIAS	0	25	7	1	0	16	0	0	0	49	60
DE 6 A 10 DIAS	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3	4
DE 11 A 15 DIAS	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	3
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>81</b>	<b>100</b>

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (MAYO 2023)	MES ACTUAL (JUNIO 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- JUNIO 2022
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	1,5 DIAS	1,5 DIAS	2 DIA
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		55	46	29
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 las quejas por actitud en la atención del servicio. 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, junio 2023

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias junio 2023

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
31 RECLAMOS	ADTVA 2 CDV 6 CAMPIN 5 DANUBIO 10 FLORESTA 4 CARDALES 4 / NUEVA EPS 15 ASMET 8 SANITAS 2 COOSALUD 3 FAMISANAR 2 SALUDTOTAL 1	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 20 TELEFONICO 7 PRESENCIAL 3 BUZON 1	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 DIA PROMEDIO
3 RECLAMO	FARMACIA 3/ NUEVA EPS 3	FARMACIA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	CORREO @ PAG WEB 3	SE ENTREGA EL MEDICAMENTO AL USUARIO EN EL MOMENTO EN QUE HAY LA DISPONIBILIDAD	3 DÍA

2 RECLAMOS	DANUBIO 1 FLORESTA 1 / NUEVA EPS COOSALUD 1	ADMINISTRATIVA / SERVICIOS AMBULATORIOS SUBCIENTIFICA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA EN DANUBIO Y AGENDA ODONTologica FLORESTA	CORREO @ PAG WEB 2	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS EN EL MOMENTO QUE HUBO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA, SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	1 DIA PROMEDIO
1 RECLAMO	SEDE ADTV/ SANITAS	ADMINISTRATIVA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE AUTORIZACIONES,	CORREO@PAG 1	SE ASIGNA CITA PARA TOMA DE RX PARANASALES EN IPS IDIME S.A	INMEDIATA
1 RECLAMO	DANUBIO/CASTILLO	URGENCIAS	OPORTUNIDAD: DEMORA ATENCIÓN DE URGENCIAS	BUZON 1	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS Y DARSALUD PARA LA REVISION Y ANALISIS	3 DÍAS
1 RECLAMO	DANUBIO / NUEVA EPS	URGENCIAS	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS, SEGÚN USUARIOS NO HUBO BUEN MANEJO MEDICO, USUARIO FUE ATENDIDO EN OTRA INSTITUCION	CORREO@PAG 1	SE REPORTO OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA Y AMBULATORIOS Y A LOS OPERADORES DARSALUD, SE EMITE RESPUESTA A LA SECRETARIA DE SALUD	11 DIA
4 RECLAMO	SEDE ADMINISTRATIVA 4/ ASMETSALUD4	CONSULTA EXTERNA / ADMINISTRATIVO	ACCESO: NEGACION DEL SERVICIO POR CARENCIA DE CONTRATOS Y CONVENIOS, NO ESTA DISPONIBLE EL CONTRATACION ASMET	CORREO@PAG 1	SE REPORTÁ A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIO, SUBCIENTIFICA Y AUDITORIA MEDICA PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	1 DÍA PROMEDIO
1 RECLAMO	CENTRO/ SANITAS	FACTURACION	ORIENTACIÓN: INFORMACION INADECUADA AL USUARIO, EN LA AGENDA APARECE UNA HORA DE CITA Y SEGÚN EL USUARIO LE INDICARON OTRA HORA EN LA LLAMADA TELEFÓNICA	BUZON 1	SE REPORTÁ LA INFORMACIÓN AL LIDER DE PROCESO DE FACTURACION Y SE GARANTIZA LA ATENCION DE LA USUARIA	2 DÍAS
2 QUEJAS	DANUBIO 1 CDV 1 / NUEVA EPS 1 SANITAS 1	URGENCIA 1 / P Y P 1	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD: SEGÚN USUARIO LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO D URGENCIAS DANUBIO Y PROGRAMA DE CRÓNICOS DEL CDV	PRESENCIAL 1 BUZON 1	SE REMITEN A CADA LIDER DE PROCESO Y AREA DE SUBCIENTIFICA, OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD Y MAXEMPLO, PARA TOMA ACCIONES CORRECTIVAS QUE GARANTICEN EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	4 DIAS PROMEDIO

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 RECLAMOS DE RIESGO SIMPLE (72HORA), RECLAMOS RIESGOS PRIORIZADOS (48 HORAS) Y RECLAMOS RIESGO VITAL (24 HORAS), definidas por normatividad CIRCULAR EXTERNA SUPERSALUD 202315100000010-5 DEL 22 DE JUNIO DEL 2023 como "aquellas que afecten la oportunidad, continuidad e integralidad, y que por su efecto en la salud de los usuarios, deberán responderse en el término ya establecido" (modifica 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.

1.1.8 CAUSAS ORIENTACIONES JUNIO 2023

Tabla 9. Causas Orientaciones JUNIO 2023

ORIENTACION DERECHOS Y DEBERES	ORIENTACION SOBRE SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIONES REFERENTE A LA AFILIACION: PORTABILIDAD, MOVILIDAD, MULTIAFILIACION, BASE DE DATOS	INFORMACION INADECUADA AL USUARIO	ORIENTACION UBICACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD	ATRIBUIBLE AL USUARIO
0	1	0	0	0	0	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU JUNIO 2023 (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 JUNIO 2023

Tabla 10. Causas intermediaciones JUNIO 2023

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLINICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS, CERTIFICADOS
22	2	1

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU JUNIO 2023(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 (24) 96% corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas y odontológicas que son también la causante de mayores reclamos en el mes.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB JUNIO 2023

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
1

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU JUNIO 2023(se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso).

2. MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD) JUNIO 2023

TABLA 11. MECANISMOS PPSS JUNIO 2023

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 MAYO 2023 3. Remisión de Información de participación social 4. Remisión de información del proceso de atención y Cambios de horarios de atención 5. Invitación a Audiencia pública Rendición de cuentas vigencia 2022, día 14 de julio 2023. Informe de la rendición pág. web micro sitio rendición de cuentas	-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 Socialización horarios de atención modificados por semana santa	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 mayo de 2023 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 06/2023 pág. Web institucional <a href="http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/">http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/</a>	Acta de Reunión mes de Junio 2023 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 JUNIO 2023

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)	120 USUARIOS en centro de salud Danubio, campin, Llanito, Fortuna y farmacia 10 SERVIDORES PUBLICOS Fortuna, Centro y Farmacia	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	130/130*100  120 Usuarios capacitados 10 Servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	6 capacitación para los usuarios 3 capacitación servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	9/9*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%	295/325*100	91%
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios. Política de Humanización canales de comunicación, participación social	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 castillo, cardales y campin (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%
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios. Política de Humanización canales de comunicación, participación social	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los funcionarios	30 servidores públicos centros de salud castillo. Cardales y campin	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	30/30*100  30 servidores públicos capacitados  3/3*100 3 capacitaciones	100%

--	--	--	--	--	--	--	--

INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

**TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD junio 2023**

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	4	1	Acceso: Barreras y demoras en la realización de exámenes de laboratorio	sugerencia	Se socializa con la funcionaria encargada de recepcionar los documentos, quien refiere que en la fecha se dio prioridad a usuarios de población preferencial. Se contacta a la usuaria quien manifiesta su inconformidad, se le orienta a tener en cuenta la solidaridad a personas vulnerables y se asume el compromiso de seguimiento al procedimiento para garantizar la organización y oportunidad en el servicio. De igual manera, se retroalimenta con el personal responsable el garantizar orden y oportunidad	1
CARDALES	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO EXTERNA	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO URGENCIAS	4	5	3 Solicitudes arreglo de aire acondicionado o área de urgencias (sala de espera y observación), arreglo de baños	sugerencia	Se remite a jefe planeación, Subdirección administrativa y seguridad en el trabajo para lo pertinente.	1
			1 Manifestación de satisfacción con la atención de la Jefe Diana Rivera por calidez en su atención y eficiencia	Felicitación	Se remite a Subdirector científico, jefe servicios ambulatorios y operador de servicios Darsalud para conocimiento y acciones pertinentes	
			1 manifestación de insatisfacción por falta de oportunidad en la atención de urgencias	Reclamo	Se socializa con el personal responsable de urgencias, se contacta a la usuaria quien ratifica su insatisfacción. Se remite a jefe servicios ambulatorios, Subdirector científico y operador de servicios Darsalud para seguimiento y acciones de mejoramiento	

CDV	4	2	1 manifestación de insatisfacción por la falta de calidez del profesional de crónicos	Queja	Se socializa con la jefe del centro quien informa que se atendió el requerimiento de acudiente de la usuaria quien es adulta mayor y se reprogramó próxima cita con otro profesional. En todo caso se socializó la manifestación con el profesional tratante y se remite a subdirector científico, jefe servicios ambulatorios para seguimiento y acciones pertinentes	1
			1 manifestación de insatisfacción por la falta de oportunidad en la asignación de la cita	Reclamo	Se socializa con el área de facturación y se confirma cita a la usuaria para el día 27 de junio a las 6:00 am con la doctora Silvia Torres en el centro de salud Cdv se confirma con la usuaria y se le dan recomendaciones	
CENTRO	3	1	Información inadecuada ala usuaria, manifiesta que le asignaron cita telefónicamen te para las 8:00 am y en la agenda médica aparecía a las 10:00 am	Reclamo	Se socializa con la jefe del centro quien informa que la usuaria fue atendida a la hora en que aparecía en la agenda. Se contacta telefónicamente a la usuaria quien refiere que hubo error en la información. Se remite a facturación para retroalimentación para los fines pertinentes	1
DANUBIO EXTERNA	4	3	Solicitudes de arreglo de aire acondicionad o del centro de salud, área de externa	Reclamo	Se remite a jefe planeación, subdirección administrativa, líder de seguridad y salud en el trabajo, líder de calidad; para revisión y acciones pertinentes	1
DANUBIO URGENCIA S	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FARMACIA	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FLORESTA	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FORTUNA	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	51	12				13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU junio 2023