

**INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL JULIO 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) JULIO 2023

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F JULIO 2023

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F JULIO 2023

| MEDIO DE RECEPCION | MODO DE CONTACTO   | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|--|------------|------------|
| Telefónico         | Línea gratuita 018000423690<br>- Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033-<br>6076138158   | 10         | 14         |
| Presencial/ verbal | Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>  | 8          | 11.5       |
| Escrito            | Oficios y formatos recepción de PQR  | 1          | 1.5        |
| Virtual            | Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co<br>página web: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a> | 38         | 54         |
| Buzones            | Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB  | 13         | 19         |
| TOTAL USUARIOS     |  | 70         | 100        |

Fuente: Registro diario de atención SIAU JULIO 2023

1.1.2 Clasificación PQRDS-F JULIO 2023

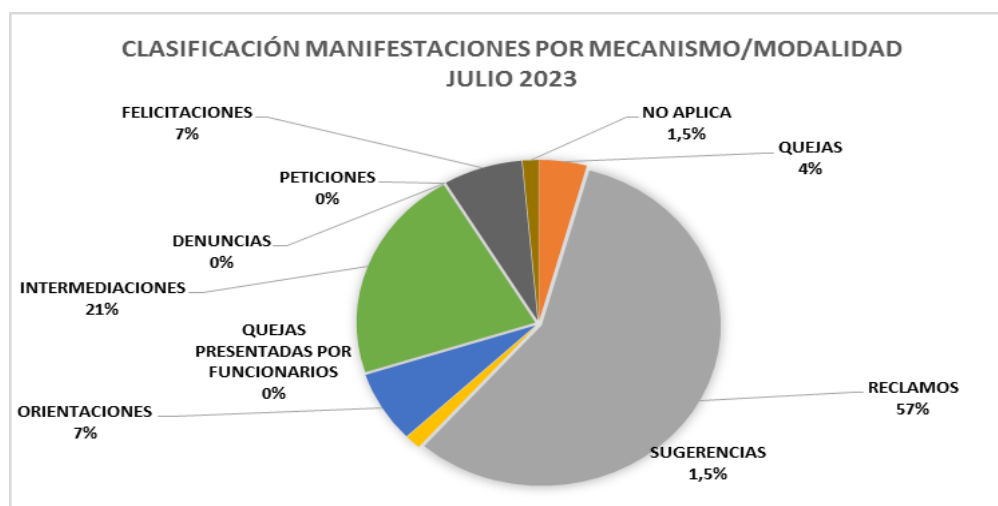
Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F JULIO 2023

| CLASIFICACION | DEFINICIÓN  | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------|---|------------|------------|
| PETICIÓN      | Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.   | 0          | 0          |
| QUEJA         | Manifestación de una persona a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad  | 3          | 4          |
| RECLAMO       | <p>Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del sector salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.</p> <p>Reclamo de riesgo simple: reclamo a través del cual los usuarios del sector salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector</p> <p>Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecta a poblaciones vulnerables o causen un gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el sector salud.</p> <p>Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en e corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte</p> | 40         | 57         |
| DENUNCIA      | Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional   | 0          | 0          |
| SUGERENCIA    | Idea que se propone para mejorar el servicio  | 1          | 1.5        |

|                |   |    |     |
|----------------|---|----|-----|
| ORIENTACIÓN    | Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio | 5  | 7   |
| INTERMEDIACIÓN | Gestión de un servicio prestado por la ESEB                       | 15 | 21  |
| FELICITACIÓN   | Manifestación de satisfacción con el servicio recibido            | 5  | 7   |
| NO APLICAN     | Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja  | 1  | 1.5 |
| TOTAL          |   | 70 | 100 |

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

Fuente estadística mes de julio 2023: Formato Registro diario de atención - SIAU JULIO 2023



## PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS JULIO 2023

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES JULIO 2023

| ASEGURADORA/EPS    | QUEJA | RECLAMO | DENUNCIA | SUGERENCIA | ORIENTACION | INTERMEDIACION | FELICITACION | NO APLICA | PETICION | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------------|-------|---------|----------|------------|-------------|----------------|--------------|-----------|----------|-------|------------|
| COOSALUD           | 0     | 0       | 0        | 0          | 0           | 1              | 0            | 0         | 0        | 1     | 1          |
| NO IDENTIFICA      | 0     | 4       | 0        | 0          | 0           | 0              | 1            | 0         | 0        | 5     | 7          |
| FAMISANAR          | 0     | 1       | 0        | 0          | 1           | 0              | 0            | 0         | 0        | 2     | 3          |
| SANITAS            | 1     | 13      | 0        | 0          | 0           | 4              | 1            | 0         | 0        | 19    | 27         |
| SALUDTOTAL         | 0     | 1       | 0        | 0          | 0           | 1              | 0            | 0         | 0        | 2     | 3          |
| NUEVA EPS          | 2     | 21      | 0        | 1          | 3           | 9              | 3            | 1         | 0        | 40    | 57         |
| EPS OTRO MUNICIPIO | 0     | 0       | 0        | 0          | 1           | 0              | 0            | 0         | 0        | 1     | 1          |
| NO ASEGURADO       | 0     | 0       | 0        | 0          | 0           | 0              | 0            | 0         | 0        | 0     | 0          |
| TOTAL              | 3     | 40      | 0        | 1          | 5           | 15             | 5            | 1         | 0        | 70    | 100        |

Fuente: Registro diario de Atención SIAU JULIO 2023

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

| SERVICIO/ÁREA/PROCESO | QUEJA    | RECLAMO   | DENUNCIA | SUGERENCIA | ORIENTACION | INTERMEDIACION | FELICITACION | NO APLICA | PETICION | TOTAL     | PORCENTAJE |
|-----------------------|----------|-----------|----------|------------|-------------|----------------|--------------|-----------|----------|-----------|------------|
| ADMINISTRATIVA        | 0        | 5         | 0        | 1          | 1           | 1              | 0            | 0         | 0        | 8         | 11         |
| CONSULTA EXTERNA      | 0        | 1         | 0        | 0          | 0           | 0              | 0            | 0         | 0        | 1         | 1          |
| ODONTOLOGÍA           | 0        | 0         | 0        | 0          | 0           | 0              | 0            | 0         | 0        | 0         | 0          |
| FARMACIA              | 0        | 0         | 0        | 0          | 0           | 0              | 1            | 0         | 0        | 1         | 1          |
| P Y P                 | 0        | 0         | 0        | 0          | 0           | 0              | 2            | 0         | 0        | 2         | 3          |
| URGENCIAS             | 1        | 0         | 0        | 0          | 0           | 0              | 2            | 0         | 0        | 3         | 4          |
| FACTURACION           | 2        | 34        | 0        | 0          | 1           | 0              | 0            | 0         | 0        | 37        | 53         |
| 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           | 14             | 0            | 0         | 0        | 15        | 22         |
| NO APLICA             | 0        | 0         | 0        | 0          | 2           | 0              | 0            | 1         | 0        | 3         | 4          |
| <b>TOTAL</b>          | <b>3</b> | <b>40</b> | <b>0</b> | <b>1</b>   | <b>5</b>    | <b>15</b>      | <b>5</b>     | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>70</b> | <b>100</b> |

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU JULIO 2023

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

| CENTROS DE SALUD    | QUEJA    | RECLAMO   | DENUNCIA | FELICITACION | SUGERENCIA | ORIENTACION | INTERMEDIACION | NO APLICA | PETICION | TOTAL     | %          |
|---------------------|----------|-----------|----------|--------------|------------|-------------|----------------|-----------|----------|-----------|------------|
| CAMPIN              | 1        | 3         | 0        | 2            | 0          | 0           | 0              | 0         | 0        | 6         | 9          |
| CARDALES            | 0        | 5         | 0        | 0            | 0          | 0           | 1              | 0         | 0        | 6         | 9          |
| CASTILLO            | 1        | 1         | 0        | 1            | 0          | 2           | 3              | 0         | 0        | 8         | 11         |
| CDV                 | 0        | 13        | 0        | 0            | 0          | 0           | 1              | 0         | 0        | 14        | 20         |
| CENTRO              | 0        | 0         | 0        | 0            | 0          | 0           | 0              | 0         | 0        | 0         | 0          |
| DANUBIO             | 1        | 8         | 0        | 1            | 1          | 0           | 0              | 0         | 0        | 11        | 16         |
| FLORESTA            | 0        | 6         | 0        | 0            | 0          | 0           | 4              | 0         | 0        | 10        | 14         |
| LLANITO             | 0        | 0         | 0        | 0            | 0          | 0           | 1              | 0         | 0        | 1         | 1          |
| FARMACIA            | 0        | 0         | 0        | 1            | 0          | 0           | 0              | 0         | 0        | 1         | 1          |
| SEDE ADMINISTRATIVA | 0        | 4         | 0        | 0            | 0          | 3           | 5              | 0         | 0        | 12        | 17         |
| 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>3</b> | <b>40</b> | <b>0</b> | <b>5</b>     | <b>1</b>   | <b>5</b>    | <b>15</b>      | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>70</b> | <b>100</b> |

Fuente: Formato registro diario de atención JULIO 2023

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

| OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS | QUEJA    | RECLAMO   | SUGERENCIA | FELICITACION | ORIENTACION | INTERMEDIACION | DENUNCIAS | NO APLICA | PETICION | TOTAL     | %          |
|---|----------|-----------|------------|--------------|-------------|----------------|-----------|-----------|----------|-----------|------------|
| INMEDIATAMENTE                          | 1        | 39        | 0          | 0            | 2           | 12             | 0         | 1         | 0        | 55        | 79         |
| DE 1 A 5 DIAS                           | 2        | 1         | 1          | 3            | 3           | 3              | 0         | 0         | 0        | 13        | 18         |
| DE 6 A 10 DIAS                          | 0        | 0         | 0          | 2            | 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          |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>3</b> | <b>40</b> | <b>1</b>   | <b>5</b>     | <b>5</b>    | <b>15</b>      | <b>0</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>70</b> | <b>100</b> |

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

| NOMBRE DEL INDICADOR                                | META              | MES ANTERIOR<br>(JUNIO 2023) | MES ACTUAL<br>(JULIO 2023) | MISMO PERIODO<br>AÑO ANTERIOR-<br>JULIO 2022 |
|---|-------------------|------------------------------|----------------------------|--|
| TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO  | MENOS DE 15 DÍAS  | 1,5 DIAS                     | MENOS DE 1 DIA             | 2 DIAS                                       |
| NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO |                   | 46                           | 43                         | 70   |
| 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 con el mismo periodo del año anterior, 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 circular externa supersalud 202315100000010-5 de junio 26 del 2023.

### 1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, julio 2023

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

| TIPO DE PQRD | CENTRO DE SALUD Y EPS   | SERVICIO  | CAUSA   | FUENTE   | GESTION   | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--------------|---|---|---|--|---|---------------------|
| 35 RECLAMOS  | ADTV 4<br>CDV 11<br>CAMPIN 3<br>DANUBIO 7<br>FLORESTA 5<br>CARDALES 4<br>CASTILLO 1<br>/<br>NUEVA EPS 18<br>SANITAS 13<br>COOSALUD 2<br>FAMISANAR 1<br>SALUDTOTAL 1 | FACTURACION   | OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB                            | CORREO @ PAG WEB 17<br>TELEFONICO 7<br>PRESENCIAL 7<br>BUZON 4 | 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   | INMEDIATO           |
| 4 RECLAMOS   | DANUBIO 1<br>FLORESTA 1<br>CDV 2 /<br>NUEVA EPS 3<br>COOSALUD 1   | ADMINISTRATIVA / SERVICIOS AMBULATORIOS SUBCIENTIFICA | OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA EN DANUBIO Y CDV, AGENDA ODONTOLOGICA FLORESTA | CORREO @ PAG WEB 4   | 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    | CARDALES/<br>COOSALUD   | ADMINISTRATIVA  | CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS, SEGÚN USUARIOS NO HUBO BUEN MANEJO MEDICO  | BUZON 1  | SE ASIGNA CITA PARA GARANTIZAR AL USUARIO EL DERECHO DE SEGUNDA OPINIÓN   | INMEDIATO           |

|          |   |   |   |  |   |                 |
|----------|---|---|---|--|---|-----------------|
| 3 QUEJAS | DANUBIO 1<br>CASTILLO 1<br>CAMPIN 1 /<br>NUEVA EPS 2<br>SANITAS 1 | URGENCI<br>A<br>CASTILL<br>O<br>FACTURA<br>CION<br>CAMPIN<br>DANUBIO<br>1 | CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD: SEGÚN USUARIO LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO DE URGENCIAS CASTILLO Y MALA ACTUD EN EL SERVICIO DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE FACTURACION | PRESENCIAL 1<br>CORREO@ 1<br>ESCRITO 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 | 2 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 JULIO 2023

Tabla 9. Causas Orientaciones JULIO 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 |
|--------------------------------|--|------------------------------|--|-----------------------------------|---|-----------------------|
| 2                              | 0  | 2                            | 0  | 0                                 | 1   | 0                     |

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU JULIO 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 JULIO 2023

Tabla 10. Causas intermediaciones JULIO 2023

| INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS | INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS | INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLINICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS, CERTIFICADOS |
|--|---|---|
| 8  | 6   | 1   |

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU JULIO 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 (14) 93% 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 JULIO 2023

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

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU JULIO 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 PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) JULIO 2023  
TABLA 11. MECANISMOS PPSS JULIO 2023

| Instancias                   | Acción/Actividad  | Soporte/ Evidencia  | Fortaleza               | Debilidad   |
|------------------------------|---|---|-------------------------|---|
| Asociación de Usuarios ESEB  | 1.Programación de la reunión mensual<br>2.Remisión de informes de gestión y participación social, mes de JUNIO 2023<br>3. Remisión de Información de participación social<br>4. Remisión de información del proceso de atención y Cambios de horarios de atención<br>5. Realización 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<br>-Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de información y en página web.<br>-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 junio de 2023 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 07/2023 pág. Web institucional<br><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<br>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 JULIO 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)                          | 140 USUARIOS en centro de salud CDV, CASTILLO, DANUBIO, CENTRO, FLORESTA<br>20 SERVIDORES PUBLICOS FACTURADORES | Población capacitada/población objetivo general *100   | %                    | 90%       | 160/160*100<br>140 Usuarios capacitados<br>20 Servidores públicos | 100%   |
| Indicador del cumplimiento de las actividades programadas | Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones  | 7 capacitación para los usuarios<br>2 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%       | 280/310*100   | 90%  |

|  |   |  |  |   |     |  |      |
|--|---|--|--|---|-----|--|------|
| 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 FLORESTA, DANUBIO, CDV (3 capacitaciones) | Población capacitada/población objetivo general *100<br>Número de actividades realizadas/número de actividades programadas | % | 90% | 60/60*100<br>60 Usuarios capacitados<br>3/3*100<br>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 | 15 servidores públicos centros de salud FLORESTA, DANUBIO, CDV           | Población capacitada/población objetivo general *100<br>Número de actividades realizadas/número de actividades programadas | % | 90% | 15/15*100<br>15 servidores públicos capacitados<br>3/3*100<br>3 capacitaciones | 100% |

### INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

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

| CENTRO DE SALUD | NUMERO DE APERTURAS | NUMERO DE HALLAZGOS | CAUSA O MOTIVO   | CLASIFICACION | ACCION REALIZADA   | NUMERO DE BUZONES INSTALADOS |
|-----------------|---------------------|---------------------|--|---------------|--|------------------------------|
| CAMPIN          | 5                   | 2                   | CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONA(refiere buena atención de la auxiliar Sandra Quiñonez, auxiliar enfermería, programa de planificación familiar. Adicionalmente sugiere disponibilidad del método de planificación en el centro de salud | Felicitación  | Se socializa con jefe del centro de salud y funcionaria involucrada, Se Remite a coordinador p y p, subdirector científico, jefe de servicios ambulatorios y líder de calidad para conocimiento y acciones pertinentes.. Se agradece a usuarias las felicitaciones. De igual manera coordinación de p y p responde a la solicitud. Se envía respuesta a los correos electrónicos suministrados | 1                            |

|                       |   |   |   |                                 |  |   |
|-----------------------|---|---|---|---------------------------------|--|---|
| CARDALES              | 5 | 1 | CALIDAD:<br>INSATISFACCIÓN POR<br>SERVICIOS<br>PRESTADOS(refiere no<br>conformidad con la atención<br>del doctor Rigoberto<br>Rangel, manifiesta que no le<br>envió exámenes requeridos<br>de acuerdo a su diagnóstico<br>de salud) | Queja                           | Se asigna nueva cita a la<br>usuaria para el día 27 De julio a<br>las 9:00 am con la doctora Edilsa<br>Esther Ospino en el centro de<br>salud Cardales. Se notifica a la<br>usuaria tanto por teléfono como<br>por correo electrónico y se le dan<br>recomendaciones.<br>Posteriormente usuaria confirma<br>atención a satisfacción con la<br>generación de exámenes<br>requeridos para su diagnóstico<br>de salud   | 1 |
| CASTILLO<br>EXTERNA   | 5 | 2 | ORIENTACIÓN:<br>DERECHOS Y DEBERES<br>DE LOS<br>USUARIOS(Solicita recibir<br>servicios en el centro de<br>salud)  | ORIENTACION<br>/<br>INFORMACION | Se confirma que las usuarias no<br>tienen como lps primaria la Ese<br>Barrancabermeja. Se le orienta a<br>solicitar la atención en la lps que<br>le corresponde  | 1 |
| CASTILLO<br>URGENCIAS | 5 | 1 | CALIDAD: SATISFACCION<br>CON EL SERVICIO<br>PRESTADO POR EL<br>PROFESIONAL(satisfacción<br>con la atención de la jefe<br>Diana Riveros,<br>adicionalmente solicita<br>arreglo del aire<br>acondicionado área de<br>urgencias)       | felicitación                    | Se socializa con la jefe de<br>enfermería. Se remite a<br>subdirector científico jefe<br>servicios ambulatorios, operador<br>de servicios Darsalud, líder de<br>calidad; para conocimiento y<br>acciones pertinentes. Se llama al<br>usuario telefónicamente y se le<br>agradecen las felicitaciones.<br>Respecto a solicitud de arreglo de<br>aire acondicionado se le informa<br>que la solicitud se remite a los<br>líderes de procesos involucrados<br>para las acciones de mejora | 1 |
| CDV                   | 6 | 3 | OPORTUNIDAD:DEMORA<br>EN LA ASIGNACION DE<br>CITAS (DIFICUTAD<br>LINEAS TELEFONICAS   | Reclamo                         | Se remiten las situaciones de<br>inconformidad a facturación, se<br>asignan las citas<br>correspondientes y se notifica a<br>los usuarios, se le dan<br>recomendaciones y se ratifican<br>los canales de acceso para<br>solicitud de citas. Se remite a<br>líder de facturación para<br>seguimiento y mejoramiento del<br>proceso  | 1 |
| CENTRO                | 4 | 0 | No aplica   | No aplica                       | No aplica  | 1 |
| DANUBIO<br>EXTERNA    | 6 | 2 | OPORTUNIDAD:DEMORA<br>EN LA ASIGNACION DE<br>CITAS (DIFICUTAD<br>LINEAS TELEFONICAS   | Reclamo                         | Se remite a facturación y se<br>asigna cita a la usuaria para el<br>día 7 de julio a las 9 y 40 am con<br>la doctora Gina Gelvez en el<br>centro de salud Danubio. Se<br>notifica telefónicamente a la hija<br>de la usuaria y se le dan<br>recomendaciones. Se socializa<br>con líder de facturación para<br>seguimiento y mejoramiento del<br>proceso  | 1 |

|                      |    |    |  |              |  |    |
|----------------------|----|----|--|--------------|--|----|
|                      |    |    | ADMINISTRATIVOS:<br>INADECUADAS<br>INSTALACIONES<br>LOCATIVAS/FALTA DE<br>CONFORT (Solicitudes de<br>arreglo de aire<br>acondicionado del centro de<br>salud, área de externa)                       | Sugerencia   | Se remite a jefe planeación,<br>subdirección administrativa, líder<br>de seguridad y salud en el<br>trabajo, líder de calidad; para<br>revisión y acciones pertinentes |    |
| DANUBIO<br>URGENCIAS | 6  | 1  | CALIDAD: SATISFACCION<br>CON EL SERVICIO<br>PRESTADO POR EL<br>PROFESIONAL (manifiesta<br>satisfacción con el equipo<br>de trabajo: facturadores y<br>vigilantes, por su carisma y<br>buena atención | Felicitación | Se remite a subdirector científica,<br>jefe servicios ambulatorios,<br>operadores de servicios; para<br>conocimiento y fines pertinentes                               | 1  |
| FARMACIA             | 6  | 1  | CALIDAD: SATISFACCION<br>CON EL SERVICIO<br>PRESTADO POR EL<br>PROFESIONAL Refiere<br>satisfacción con funcionario<br>que orientó la atención  | Felicitación | Se socializa con Regente de<br>farmacia para conocimiento y<br>fines pertinentes   | 1  |
| FLORESTA             | 5  | 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                | 65 | 13 |  |              |  | 13 |

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