

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL AGOSTO 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) AGOSTO 2023

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F AGOSTO 2023

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F AGOSTO 2023

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033-6076138158	10	20
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	3	6
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	1	2
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	29	57
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	8	15
TOTAL USUARIOS		51	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU AGOSTO 2023

1.1.2 Clasificación PQRDS-F AGOSTO 2023

Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F AGOSTO 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	6
RECLAMO	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	14	17
	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.	3	
	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	0	
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	0	0

ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	5	10
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	22	43
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	2	4
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	2	4
TOTAL		51	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

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



PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS AGOSTO 2023

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	4
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
FAMISANAR	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4
SANITAS	0	1	0	0	0	4	2	0	0	7	13
SALUDTOTAL	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3	6
NUEVA EPS	1	13	0	0	4	13	0	2	0	33	65
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	6
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	17	0	0	5	22	2	2	0	51	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU AGOSTO 2023

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

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO AGOSTO 2023

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ODONTOLOGÍA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	4
FARMACIA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
P Y P	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
URGENCIAS	3	1	0	0	0	0	1	0	0	5	10
FACTURACION	0	13	0	0	0	0	0	0	0	13	25
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	2	22	0	0	0	24	47
NO APLICA	0	0	0	0	1	0	0	2	0	3	6
TOTAL	3	17	0	0	5	22	2	2	0	51	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU AGOSTO 2023

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3	6
CARDALES	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
CASTILLO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
CDV	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3	6
CENTRO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	4
DANUBIO	3	3	0	1	0	1	2	0	0	10	19
FLORESTA	0	9	0	0	0	1	3	0	0	13	25
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
SEDE ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	0	13	1	0	15	30
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	4
TOTAL	3	17	0	2	0	5	22	2	0	51	100

Fuente: Formato registro diario de atención AGOSTO 2023

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION AGOSTO 2023

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION AGOSTO 2023

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	13	0	0	3	12	0	1	0	29	57
DE 1 A 5 DIAS	1	1	0	2	1	10	0	1	0	16	31
DE 6 A 10 DIAS	0	2	0	0	1	0	0	0	0	3	6
DE 11 A 15 DIAS	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	6
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	17	0	2	5	22	0	2	0	51	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (JULIO 2023)	MES ACTUAL (AGOSTO 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- AGOSTO 2022
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	MENOS DE 1 DIA	3 DÍAS	1.5 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		43	20	105
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia es a la disminución Significativa 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, Agosto 2023

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
13 RECLAMOS	ADTVA 1 CDV 1 DANUBIO 2 FLORESTA 9 / NUEVA EPS 9 SANITAS 1 COOSALUD 2 SALUDTOTAL 1	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 4 TELEFONICO 6 PRESENCIAL 3	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
1 RECLAMOS	DANUBIO 1 / NUEVA EPS 1	ADMINISTRATIVA / SERVICIOS AMBULATORIOS SUBCIEN TIFICA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA EN DANUBIO	CORREO @ PAG WEB 1	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	INMEDIATA
1 RECLAMO	CENTRO/ NUEVA EPS 1	ADMINISTRATIVA	INEFICACIA EN LA ATENCIÓN: NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS, SEGÚN USUARIOS NO HUBO BUEN MANEJO MEDICO	BUZON 1	SE ASIGNA CITA PARA GARANTIZAR AL USUARIO EL DERECHO DE SEGUNDA OPINIÓ	INMEDIATA

2 RECLAMOS	CAMPINZ / NUEVA EPS 2	ODONTOLOGIA	RECURSOS FÍSICOS INSUFICIENTES O EN DEFICIENTES CONDICIONES: DOTACIÓN INAPROPIADA, NO HAY DISPONIBLE LAMPARA DE FOTOCURADO	BUZON 2	SE REMITE A COORDINACION DE ODONTOLOGIA PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	8 DÍAS
2 QUEJAS	DANUBIO 2 / FAMISANAR 2	URGENCIAS A DANUBIO	PERCEPCIÓN POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO: TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD: SEGÚN USUARIO LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO DE URGENCIAS ENFERMERA NO GARANTIZÓ LA RESERVA DE LA INFORMACION DE LA HISTORIA CLÍNICA Y EN EL SEGUNDO CASO LA ENFERMERA FUE DESCORTES EN LA ATENCIÓN DE LA USUARIA CON UNA AFECTACION EN EL OIDO	ESCRITO 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	13 DIAS PROMEDIO
1 QUEJA	DANUBIO / NUEVA EPS	URGENCIAS DANUBIO	INEFICACIA EN LA ATENCIÓN: DEFICIENCIAS EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE, SEGÚN EL USUARIO EL CONDUCTOR DE LA AMBULANCIA NO SIGUIÓ LAS BUENAS PRACTICAS DE SEGURIDAD, HABLANDO POR CELULAR MIENTRAS CONDUCA A VELOCIDAD ALTA	BUZON 1	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, DARSALUD, LIDER DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	3 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 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 o líderes de procesos, interventores de contrato u operadores de servicios, para gestionar las respuestas.

Durante el mes de AGOSTO se recibieron dos (2) felicitación: 1 felicitaciones para el centro de salud campin área de Odontología (Doctor Alejandro Rico, aux Sandra, jefe aura), 1 felicitación Danubio área de urgencias evalúa excelente la atención.

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 AGOSTO 2023

Tabla 9. Causas Orientaciones AGOSTO 2023

USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO EN SALUD QUE LE ESTAN PRESTADO	ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
1	3	1

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU AGOSTO 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 AGOSTO 2023

Tabla 10. Causas intermediaciones AGOSTO 2023

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS, CERTIFICADOS
22	0	0

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

Se evidencia que la solicitud de intermediaciones (22) 100% 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 AGOSTO 2023

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

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU AGOSTO 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) AGOSTO 2023

TABLA 11. MECANISMOS PPSS AGOSTO 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 JULIO 2023 3. Remisión de Información de participación social 4. Remisión de información del proceso de atención y Cambios de horarios de atención	-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.	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 julio de 2023 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 08/2023 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mes de Agosto 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 AGOSTO 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 CAMPIN, LLANITO, FORTUNA, FARMACIA, FLORESTA, CDV 20 SERVIDORES PUBLICOS URGENCIAS	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	140/140*100 120 Usuarios capacitados 20 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%	495/530*100	93%
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, CAMPIN, CARDALES (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	25 servidores públicos centros de salud CASTILLO, CAMPIN, CARDALES	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	25/25*100 25 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 AGOSTOO 2023

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	5	3	SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO : manifiesta satisfacción con la atención brindada por jefe Aura, auxiliar Sandra y odontólogo Rico	Felicitación	Se contacta telefónicamente a la usuaria quien ratifica la satisfacción con la atención de los profesionales, se le agradece la manifestación. Se remite a jefe servicios ambulatorios, Subdirector Científico, líder de calidad, operador de servicios Darsalud para conocimiento y fines pertinentes	1
			PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA: Dos manifestaciones de inconformidad, solicitud de disposición de lámpara de fotocurado para realizar el procedimiento respectivo	Reclamo Riesgo simple	Usuaris ratifican el inconveniente al confirmar la situación por contacto telefónico. Se remite a Coordinación de odontología, Subdirector Científica, Servicios ambulatorios y Subdirección administrativa para las acciones pertinentes	
CARDALES	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO EXTERNA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO URGENCIAS	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CDV	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CENTRO	9	2	NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN: Acudiente de menor refiere insatisfacción con el servicio de urgencias manifiesta que tenía fiebre y congestión y no le brindaron la debida atención, Termina siendo atendido en clínica magdalena donde a percepción de la usuaria sí le brindaron un buen servicio	Reclamo Riesgo Priorizado	Se remite a Subdirección científica, Jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud, líder calidad; para las acciones pertinentes	1
			USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO EN SALUD QUE LE ESTAN PRESTADO: Usuaría manifiesta que no hay horarios claros para la atención en el servicio de vacunación, manifiesta estar desde las 7:00 am y le informan que las vacunas llegan a las 10:00 am	Orientación/Información	Se remeite a Jefe de p y p, vacunación, jefe de servicios ambulatorios para lo pertinente	
DANUBIO EXTERNA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1

DANUBIO URGENCIAS	7	3	DEFICIENCIAS EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE: madre de menor presenta inconformidad porque conductor de ambulancia no respetó señales de tránsito y abuso del celular mientras conducía en procedimiento de remisión a clínica Magdalena	Queja	Se remite a subdirector científica, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud, Líder de calidad y líder de seguridad y salud en el trabajo. Se realiza retroalimentación al funcionario en re inducción de seguridad vial, destacando el no uso del celular y no pasar por alto las señalizaciones de norma	1
			TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO : usuaria refiere inconformidad con atención de jefe Heidy en el procedimiento de atención, refiere que le faltó calidez vulnerando el derecho de trato digno	Queja	Se remite a Subdirector científico, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud y líder de calidad para las acciones pertinentes	
			SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO: Refiere satisfacción con el servicio de urgencias, evaluándolo de excelente	Felicitación	Se remite a subdirector científica, jefe servicios ambulatorios, operador de servicios Darsalud y líder de calidad; para conocimiento y fines pertinentes	
FARMACIA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FLORESTA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FORTUNA	8	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	10	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	84	8				13

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