

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

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F SEPTIEMBRE 2023

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F SEPTIEMBRE 2023

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033-6076138158	12	17
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: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a>	45	64
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	10	14
TOTAL USUARIOS		70	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU SEPTIEMBRE 2023

1.1.2 Clasificación PQRDS-F SEPTIEMBRE 2023

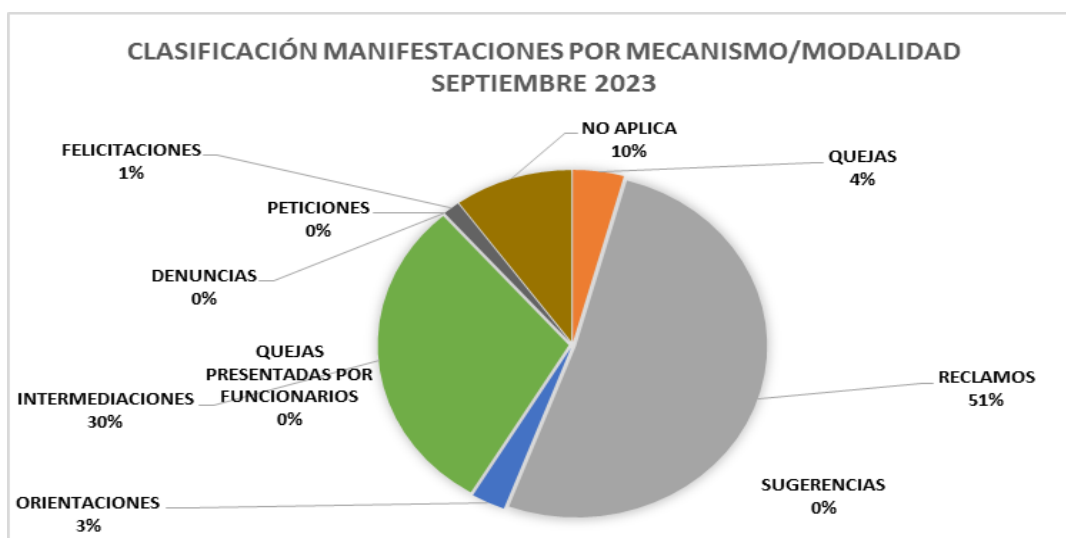
Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F SEPTIEMBRE 2023

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	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	36	36
	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.	0	
	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	2	3
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	21	30
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	1
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	7	10
TOTAL		70	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

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



**PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS SEPTIEMBRE 2023**

**Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES SEPTIEMBRE 2023**

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	3	0	0	0	2	0	1	0	6	9
NO IDENTIFICA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FAMISANAR	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SANITAS	1	5	0	0	1	8	1	4	0	20	29
SALUDTOTAL	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	3
NUEVA EPS	2	24	0	0	1	10	0	2	0	39	56
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	36	0	0	2	21	1	7	0	70	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU SEPTIEMBRE 2023

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	10	0	0	1	0	0	0	0	11	16
CONSULTA EXTERNA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	3
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P Y P	1	4	0	0	0	0	0	0	0	5	7
URGENCIAS	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
FACTURACION	0	20	0	0	0	0	0	0	0	20	29
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	21	0	0	0	22	31
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7	10
TOTAL	3	36	0	0	2	21	1	7	0	70	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU SEPTIEMBRE 2023

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	5	0	1	0	0	3	0	0	9	13
CARDALES	0	3	0	0	0	0	2	0	0	5	7
CASTILLO	1	1	0	0	0	0	5	0	0	7	10
CDV	0	8	0	0	0	0	2	0	0	10	14
CENTRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DANUBIO	2	8	0	0	0	0	6	0	0	16	23
FLORESTA	0	6	0	0	0	0	2	0	0	8	11
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE ADMINISTRATIVA	0	5	0	0	0	2	1	0	0	8	11
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7	10
TOTAL	3	36	0	1	0	2	21	7	0	70	100

Fuente: Formato registro diario de atención SEPTIEMBRE 2023

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION SEPTIEMBRE 2023

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D-F ORIENTACION / INTERMEDIACION SEPTIEMBRE 2023

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	22	0	0	1	15	0	4	0	42	60
DE 1 A 5 DIAS	2	13	0	1	1	6	0	3	0	26	37
DE 6 A 10 DIAS	1	1	0	0	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>36</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (AGOSTO 2023)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR-SEPTIEMBRE 2022
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	3 DÍAS	1 DÍAS	1.6 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		20	39	67
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia es al aumento del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al mes inmediatamente anterior y a la disminución 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 2023151000000010-5 de junio 26 del 2023.

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

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
23 RECLAMOS	CAMPIN 3 CARDALES 2 ADTV 2 CDV 8 DANUBIO 5 FLORESTA 3 / NUEVA EPS 17 FAMISANAR 1 SANITAS 2 COOSALUD 1 SALUDTOTAL 2	FACTURACION 19 PYP 4	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 8  TELEFONICO 9  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	INMEDIATO

7 RECLAMOS	DANUBIO 2 CAMPIN 1 FLORESTA 3 CASTILLO 1 / NUEVA EPS 5 COOSALUD 1 SANITAS 1	ADMINIS TRATIVA / SERVICI OS AMBULAT ORIOS SUBCIEN TIFICA	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA EN DANUBIO Y CAMPIN Y ODONTOLOGICA EN FLORESTA	CORREO @ PAG WEB 7	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	INMEDIAT A
2 RECLAMOS	DANUBIO1 FLORESTA1 / SANITAS 1 NO IDENTIFICA EPS 1	ADMINIS TRATIVA	RECURSOS FÍSICOS INSUFICIENTES O EN DEFICIENTES CONDICIONES: PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA, FALTA DE VENTILACIÓN EN LOS CENTROS DE SALUD FLORESTA Y DANUBIO SALA DE ESPERA	BUZON 2	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO, JEFE DE PLANEACION, LIDER SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, LIDER DE CALIDAD	INMEDIAT AMENTE
1 RECLAMO	CASTILLO/ NUEVA EPS CONTRIBUTIVO	FACTURA CION	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: FALTA DE DIRECCIONAMIENTO EN LA INFORMACIÓN E INFORMACIÓN ERRADA SUMINISTRADA, MANIFIESTA QUE AL SOLICITAR CITA LE DICEN QUE ESTA RETIRADO PERO AL CONSULTAR CON EMPLEADOR LE CONFIRMAN QUE ESTA ACTIVO Y LE DAN CERTIFICACION DE ASEGURAMIENTO	CORREO @ PAG WEB 1	SE VALIDA LA INFORMACION EN FACTURACION Y SE ASIGNA CITA AL USUARIO	1 DÍA
1 RECLAMO	CARDALES / COOSALUD	CONSULT A EXTERNA MEDICA	INEFICACIA EN LA ATENCIÓN: NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN. REFIERE NO SATISFACCION CON EL DIAGNOSTICO T TRATAMIENTO MEDICO INDICADO	TELEFONICO 1	SE DA CUMPLIMIENTO AL DERECHO DE UNA SEGUNDA OPINION MEDICA SE ASIGNA CITA CON OTRO PROFESIONAL	INMEDIAT A
1 RECLAMO	CAMPIN/ NUEVA EPS	CONSULT A EXTERNA	NEGACION DE LA PRESTACION DE SERVICIO: CONSULTA DE MEDICINA GENERAL, REFIERE EL USUARIO QUE EL DR NO LA ATENDIO, NO LA LLAMO A CONSULTA	PRESENCIAL 1	SE GARANTIZA LA ATENCION CON OTRO PROFESIONAL Y SE REALIZA LA NOTIFICACION A SUBCIENFICA Y DARSALUD	INMEDIAT A
1 RECLAMO	ADTVA / SANITAS	ADMINIS TRATIVA	RESTRICCIÓN POR RAZONES ECONOMICAS: CONTRATOS VENCIDOS CON IPS QUE AFECTAN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO. CINTRATO CON IDIME S.A	CORREO @ PAG WEB 1	SE REMITE A LA SUBCIENFICA Y ADMINISTRATIVA FINANCIERA PARA GARANTIZAR LA ATENCION DE LOS USUARIOS	INMEDIAT A

3 QUEJAS	DANUBIO 2 CASTILLO 1 / NUEVA EPS 2 SANITAS 1	URGENCI A 2  PYP 1	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 FUE DESCORTES EN LA ATENCIÓN DE LA USUARIA Y EL MEDICO DURANTE LA CONSULTA NO INFORMÓ ADECUADAMENTE A LA USUARIA SOBRE LA CITA PRIORITARIA, MEDICA DE PYP DESCORTÉS SEGÚN EL USUARIO	PRESENCIAL 2  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 o líderes de procesos, interventores de contrato u operadores de servicios, para gestionar las respuestas.

Durante el mes de SEPTIEMBRE se recibió una (1) felicitación: felicitaciones para el centro de salud campin jefe aura González y Aux Sandra Quiñonez

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 SEPTIEMBRE 2023

Tabla 9. Causas Orientaciones SEPTIEMBRE 2023

USUARIO DESINFORMADO FRENTE AL SERVICIO EN SALUD QUE LE ESTAN PRESTADO	ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
0	2	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE 2023

Tabla 10. Causas intermediaciones SEPTIEMBRE 2023

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS, CERTIFICADOS	INTERMEDIACION GESTION ASIGNACION DE CITA PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD
16	3	1	1

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU SEPTIEMBRE 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 (20) 95% corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas, odontológicas Y de mantenimiento de la salud que son también la causante de mayores reclamos en el mes.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB SEPTIEMBRE 2023

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
7

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU SEPTIEMBRE 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) SEPTIEMBRE 2023  
TABLA 11. MECANISMOS PPSS SEPTIEMBRE 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 AGOSTO 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 Agosto de 2023 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 09/2023 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 septiembre 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 septiembre 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, Cardales, Danubio, Centro, Floresta 7 SERVIDORES PUBLICOS Laboratorio Clínico	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	147/147*100 140 Usuarios capacitados 7 Servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	7 capacitación para los usuarios 1 capacitación servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	8/8*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%	556/600*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 LLANITO, FORTUNA, CENTRO (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	18 servidores públicos centros de salud LLANITO, FORTUNA Y CENTRO	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	18/18*100 18 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 SEPTIEMBRE 2023

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	6	1	SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO : manifiesta satisfacción con la atención brindada por jefe Aura, auxiliar Sandra	Felicitación	. Se remite a jefe servicios ambulatorios, Subdirector Científico, líder de calidad, operador de servicios Darsalud para conocimiento y fines pertinentes	1
CARDALES	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1

CASTILLO EXTERNA	6	1	TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO : acudiente usuaria persona mayor, refiere inconformidad con atención de la médica asignada al programa de crónicos. Argumenta que no tuvo la adecuada actitud. Solicita el regreso del médico Eligo Álvarez al programa	Queja	Se confirma telefónicamente con el acudiente de la usuaria quien reitera la situación y su inconformidad. Se remite a subdirección científica, jefe servicios ambulatorios y líder de calidad para revisión y toma de acciones correctivas	1
CASTILLO URGENCIAS	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CDV	6	6	LIMITACIONES EN LA INFORMACION/DIFICULTAD COMUNICACIÓN LINEAS PARA CITAS: Insatisfacción por limitación tanto en la información en asignación de citas programa crónicos como en las solicitudes telefónicas por call center	Reclamo Riesgo Simple	Se remite a los jefes de procesos involucrados (facturación y promoción y prevención). Se asignaron las citas a satisfacción de los usuarios	1
CENTRO	8	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO EXTERNA	7	1	PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA (insatisfacción por falta de ventilación área de externa)	reclamo Riesgo Simple	Se remite a subdirector administrativo, jefe planeación, líder seguridad y salud en el trabajo y líder de calidad para revisión y acciones de mejoramiento	1
DANUBIO URGENCIAS	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FARMACIA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FLORESTA	6	1	PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA: Insatisfacción por falta de ventilación sala de espera (ventilador y aire acondicionado en malas condiciones)	reclamo Riesgo Simple	Se remite a Subdirector administrativo, jefe planeación, líder seguridad y salud en el trabajo y líder de calidad para revisión y acciones de mejoramiento. El líder de seguridad y salud en el trabajo confirma arreglo del aire acondicionado	1
FORTUNA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	8	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	86	10				13

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