

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

### 1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F NOVIEMBRE 2023

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F NOVIEMBRE 2023

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033-6076138158	7	15
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	4	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>	33	72
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	2	4
TOTAL USUARIOS		46	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU NOVIEMBRE 2023

### 1.1.2 Clasificación PQRDS-F NOVIEMBRE 2023

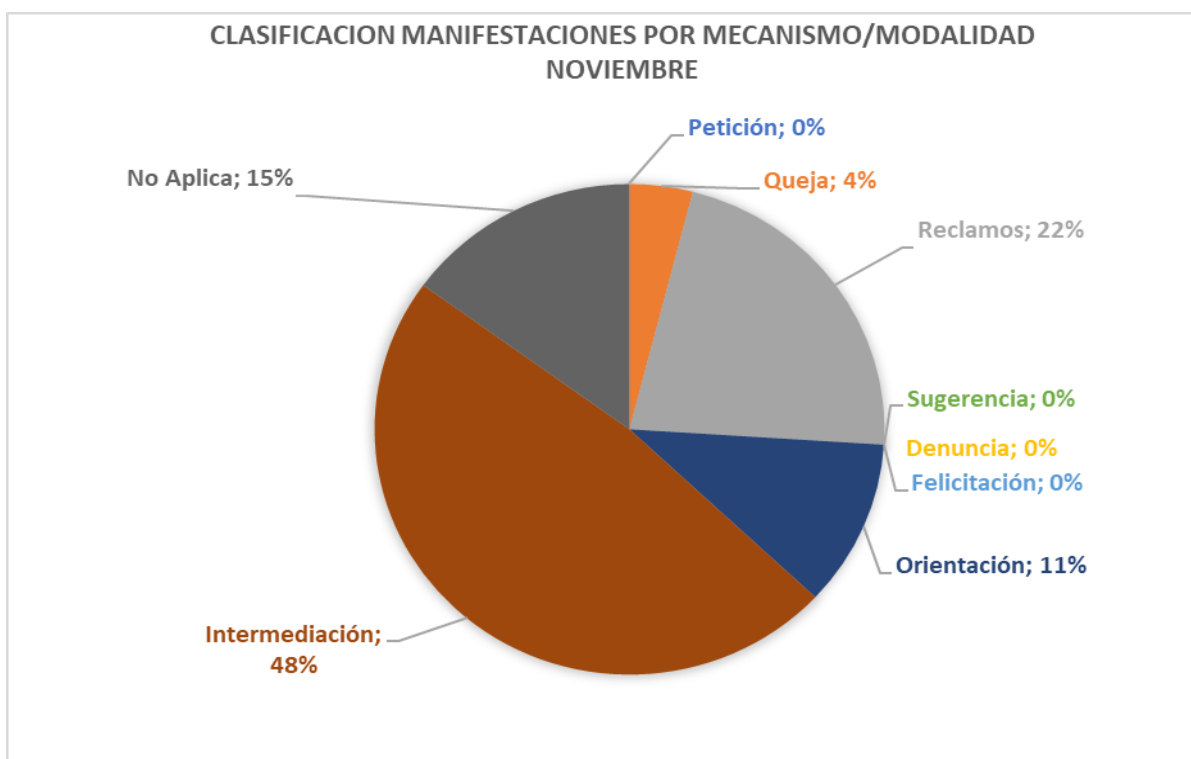
Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F NOVIEMBRE 2023

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	2	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	10	22
	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	5	11
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	22	48
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	0	0
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	7	15
TOTAL		46	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

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



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

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	1	3	0	0	0	2	0	0	0	6	13
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMISANAR	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	4
SANITAS	1	2	0	0	0	8	0	1	0	12	26
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	0	5	0	0	4	10	0	5	0	24	52
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	4
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	10	0	0	5	22	0	7	0	46	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU NOVIEMBRE 2023

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	4
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P Y P	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
URGENCIAS	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3	7
FACTURACION	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6	13
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	5	22	0	0	0	27	59
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7	15
TOTAL	2	10	0	0	5	22	0	7	0	46	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU NOVIEMBRE 2023

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
CARDALES	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	4
CASTILLO	0	3	0	0	0	0	2	0	0	5	11
CDV	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	4
CENTRO	1	0	0	0	0	0	2	0	0	3	7
DANUBIO	0	3	0	0	0	0	6	0	0	9	20
FLORESTA	0	2	0	0	0	0	5	0	0	7	15
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	2	0	0	0	5	3	0	0	10	22
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7	15
TOTAL	2	10	0	0	0	5	22	7	0	46	100

Fuente: Formato registro diario de atención NOVIEMBRE 2023

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	1	5	0	0	4	11	0	4	0	25	54
DE 1 A 5 DIAS	1	5	0	0	1	11	0	3	0	21	46
DE 6 A 10 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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>2</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (OCTUBRE 2023)	MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- NOVIEMBRE 2022
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	1.5 DÍAS	0.83 DIAS	1.5 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		26	12	65
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	96%	100%

La tendencia es a la disminución 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, Ineficacia en la atención (no cumplimiento con los protocolos de atención), Restricción por razones económicas (contratos vencidos Idime SA), falta de direccionamiento en la información (información errada en el acceso a tomas de muestras de laboratorio). Las quejas referidas a trato poco digno y deshumanizado (actitud inadecuada de los servidores públicos en el proceso de atención). 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, Noviembre 2023

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
6 RECLAMOS	CASTILLO 1 DANUBIO 3 FLORESTA 2 / NUEVA EPS 3 SANITAS 1 COOSALUD 2	FACTURACION	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 2  TELEFONICO 3  PRESENCIAL 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	INMEDIAT O PROMEDIO

2 RECLAMOS	CASTILLO 2/NUEVA EPS 2	URGENCIA S	NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN: USUARIA REFIEREN INCONFORMIDAD CON ATENCIÓN RECIBIDA POR RECURSO HUMANO (AUXILIAR Y MEDICA) EVALUAN EL SERVICIO DE DEFICIENTE	BUZON	SE CONTACTA TELEFONICAMENTE A LAS USUARIAS QUIENES CONFIRMAN QUE RECIBIERON LA ATENCIÓN PERO NO ESTUVIERON SATISFECHAS SE REMITE A SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS, OPERADOR DARSALUD, LIDER AREA DE URGENCIAS Y LIDER CALIDAD	1
1 RECLAMOS	ADTVA / 1 COOSALUD 1	ADMINISTRATIVA	RESTRICCIÓN POR RAZONES ECONOMICAS: CONTRATOS VENCIDOS CON IPS QUE AFECTAN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO. CONTRATO CON IDIME S.A . USUARIA REFIERE QUE NO SE HA PODIDO REALIZAR ULTRASONOGRAFIA OBSTÉTRICA POR NO DISPONIBILIDAD DE agenda/CONTRATOS VENCIDOS	PRESENCIAL	SE GESTIONA Y SE ASIGNA CITA A LA USUARIA PARA REALIZACIÓN DE ECOGRAFÍA OBSTÉTRICA EL DÍA 10 DE NOVIEMBRE A LAS 3 Y 10 PM EN EL INSTITUTO IDIME. LA AUXILIAR ADMINISTRATIVA ESEB NOTIFICA TELEFÓNICAMENTE A LA USUARIA FECHA Y HORA DE CITA Y SE LE DAN RECOMENDACIONES (PRESENTACIÓN DOCUMENTO DE IDENTIDAD, ORDEN AUTORIZACIÓN VIGENTE)Y PRESENTARSE 20 MINUTOS CON ANTICIPACIÓN	2 DIAS
1 RECLAMOS	ADTVA 1/SANITAS 1	ADMINISTRATIVA	FALTA DE DIRECCIONAMIENTO EN LA INFORMACIÓN E INFORMACIÓN ERRADA SUMINISTRADA. ASESOR SANITAS REFIERE QUE A LA USUARIA SE LE DIRECCIONÓ INADECUADAMENTE LA TOMA DE EXÁMES DE LABORATORIO TOXOPLASMOSIS Y ECOGRAFIA OBSTETRICA TRANSABDOMINAL SEGÚN CONTRATACIÓN CON LA ESEB	CORREO	SE GESTIONA CON AUDITORIA MEDICA Y AUXILIAR ADMINISTRATIVA. SE ASIGNA CITA A LA USUARIA EN IDIME Y SE LE CONFIRMA CON RECOMENDACIONES. EN CUANTO A LAS SOLICITUDES DE LABORATORIO SE ORIENTA ADECUADAMENTE PARA REALIZACION EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO, SE LE DAN HORARIOS DE ATENCION	INMEDIAMENTE
2 QUEJAS	CENTRO/1 CAMPIN 1. SANITAS 1 COOSALUD 1	URGENCIA S 1/P Y P1	TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO: (ACTITUD INADECUADA MEDICO DE URGENCIAS CENTRO DE SALUD CENTRO USUARIA REFIERE QUE AL SOLICITAR LA ATENCIÓN EL MÉDICO DIFICULTÓ LA ATENCIÓN Y NO FUE AMABLE). AUXILIAR VACUNACIÓN CENTRO DE SALUD CAMPÍN NO ESTUVO DISPUESTA A GENERAR CERTIFICADO DE VACUNACIÓN A MADRE DE MENOR QUIEN LO HABÍA EXTRAVIADO)	TELEFONICO 1/PRESENCIAL 1	SE CONFIRMA CON LAS USUARIAS QUIENES RATIFICAN INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN. SE REMITE PARA SEGUIMIENTO A OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD, SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, LIDER AREA DE URGENCIAS Y LÍDER DE CALIDAD	1 DIA

En el periodo se observa que se presentaron 10 RECLAMOS clasificados como de RIESGO SIMPLE (tiempo de respuesta 72 horas) de conformidad con la actual normatividad CIRCULAR EXTERNA SUPERSALUD 202315100000010-5 DEL 22 DE JUNIO DEL 2023. En el mes de noviembre hubo oportunidad en el

tiempo de respuesta dado que no se superó el límite establecido, y en promedio equivale a menos de 1 día de respuesta. De otra parte, comparando con el mes inmediatamente anterior hubo una reducción considerable en el número de pqr pasando de 26 a 12, es decir, una disminución del 54% y en comparación con el mismo periodo del año anterior donde se recibieron 65, del 82%. El análisis permite inferir que las acciones correctivas implementadas específicamente en el atributo de accesibilidad y oportunidad, han generado un mejoramiento en el servicio, si bien se resalta que este aspecto continúa siendo la mayor causa de pqr.

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 NOVIEMBRE 2023

Tabla 9. Causas Orientaciones NOVIEMBRE 2023

ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
4	1

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE 2023

Tabla 10. Causas intermediaciones NOVIEMBRE 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
19	3	0	0

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU NOVIEMBRE 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 en su totalidad constituyen el 100% corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas y odontológicas. La gran mayoría de las solicitudes son solicitadas por las Eps, otras instancias de salud, para garantizar la ruta de atención en salud a usuarios que pertenecen a programas de protección del ICBF y responsabilidad penal. De igual manera, las Eps solicitan citas a usuarios que tienen órdenes vencidas de citas especializadas y requieren iniciar nuevamente el proceso para actualizar las órdenes médicas, y otras solicitudes se refieren a remisiones para segundo nivel de atención.

### 1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB NOVIEMBRE 2023

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

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

En el periodo se destaca que estas solicitudes pertenecen a usuarios que una vez verificados por el área de facturación no tienen asignada como ips primaria la ESE BARRANCABERMEJA, sino el HOSPITAL REGIONAL DEL MAGDALENA MEDIO. También se evidencian solicitudes que las EPS Remiten equivocadamente sobre atenciones que no son competencia de la ESEB (PROCEDIMIENTOS Y MEDICAMENTOS DE II NIVEL DE COMPLEJIDAD

**2. MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) NOVIEMBRE 2023**

**TABLA 11. MECANISMOS PPSS NOVIEMBRE 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 OCTUBRE 2023 3. Realización reunión asociación de usuarios mes de noviembre 2023	-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. -Acta de reunión con la comunidad, noviembre 2023	Información socializada /reunión realizada	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 integrantes del comité tanto por la Eseb como Asociación de usuarios, se da informe PQRD mes de OCTUBRE de 2023 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 11/2023 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 comité de Ética Hospitalaria mes de noviembre 2023, Soporte Invitación a Comité a correos electrónicos, oficio escrito de invitación recibido por los integrantes por los integrantes del comité asociación de usuarios	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 noviembre 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)	200 USUARIOS en centro de Fortuna, Llanito, Campin, Castillo, Danubio, Floresta, centro, farmacia y cdv 13 SERVIDORES PUBLICOS área de facturación	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	213/213*100 200 Usuarios capacitados 13 Servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	9 capacitación para los usuarios 1 capacitación servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	10/10*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%	390/420*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 DANUBIO, CASTILLO, FLORESTA (3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	60/60*100  60 Usuarios capacitados  3/3*100 3 capacitaciones	100%
--	---	---	--	---	-----	---	------

**INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES**

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

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CARDALES	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO URGENCIAS	7	2	NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN : manifestación de insatisfacción con la atención del recurso humano (auxiliar y médica) en el área de URGENCIAS	Reclamo Riesgo Simple	Se confirma con la usuaria quien ratifica la inconformidad, si bien recibió la atención. Se remite a subdirector científica, jefe servicios ambulatorios, operador Darsalud, líder área de urgencias y líder de calidad para revisión, seguimiento y toma de acciones correctivas	1
				Reclamo Riesgo Simple	Se confirma con la usuaria quien ratifica la inconformidad, si bien recibió la atención. Se remite a subdirector científica, jefe servicios ambulatorios, operador Darsalud, líder área de urgencias y líder de calidad para revisión, seguimiento y toma de acciones correctivas	
CASTILLO EXTERNA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CDV	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CENTRO	8	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO EXTERNA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO URGENCIAS	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FARMACIA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FLORESTA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FORTUNA	9	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	2	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	8	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>2</b>				<b>13</b>

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