

**INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – IV TRIMESTRE
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 PQRSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) IV TRIMESTRE 2023

1.1.1 Medio de recepción PQRSD-F IV TRIMESTRE 2023

Tabla 1. Medio de recepción PQRSD-F IV TRIMESTRE 2023

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6138158	13	12
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	9	8
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQRD	1	1
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	78	69
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	12	10
TOTAL USUARIOS		113	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU IV TRIMESTRE 2023

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRSD-F IV TRIMESTRE 2023

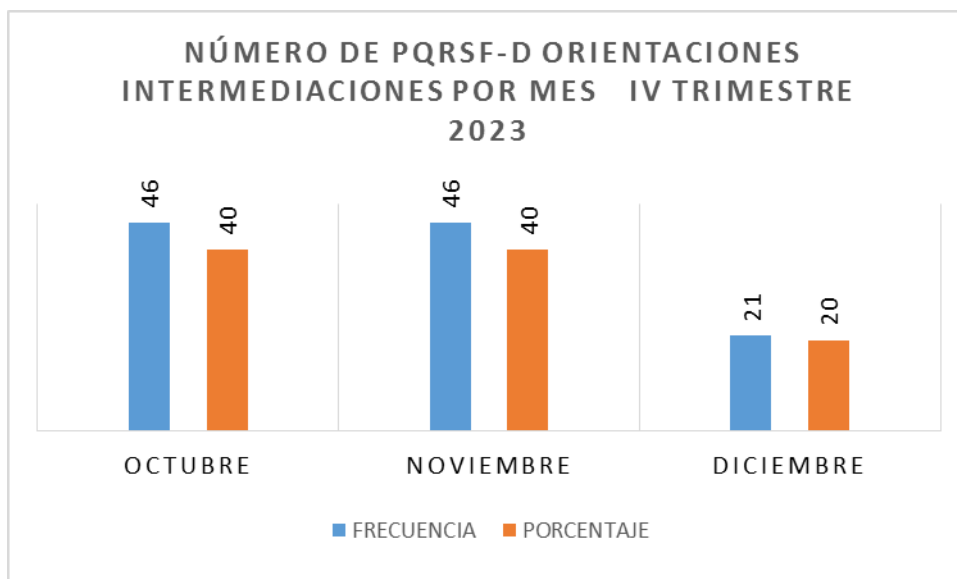
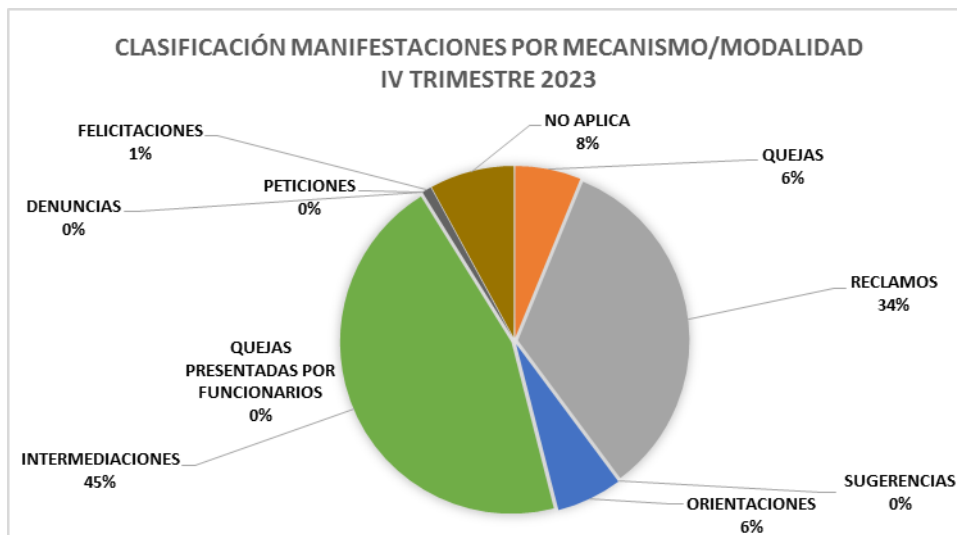
Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F IV TRIMESTRE 2023

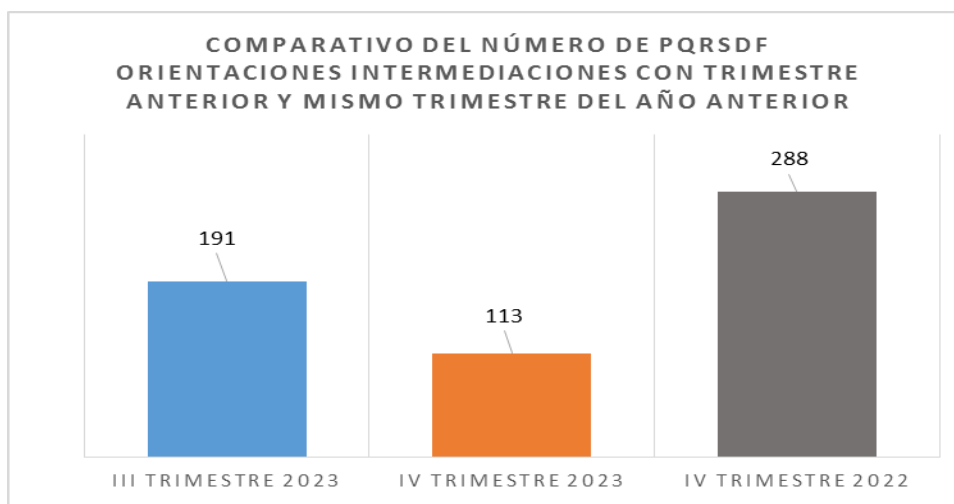
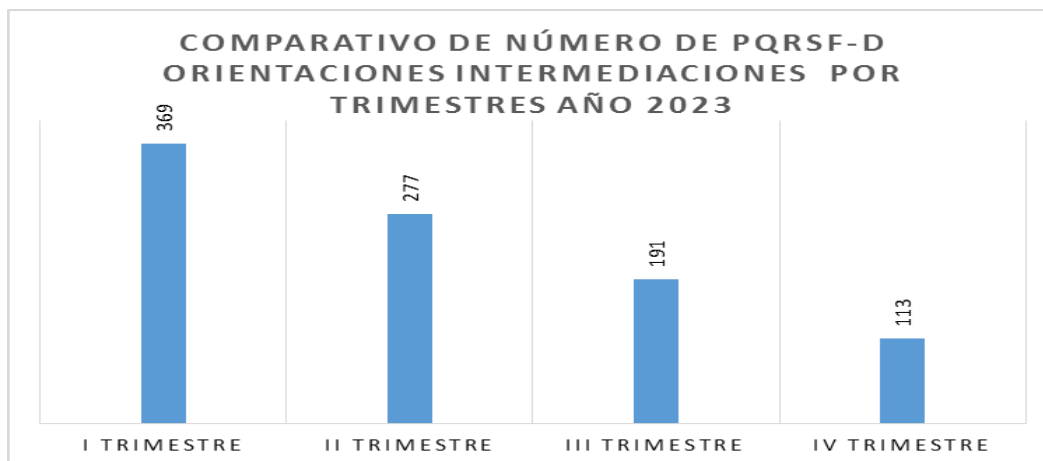
CLASIFICACION	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PETICIÓN	Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, 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	7	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	38	38
	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	7	6

INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	51	45
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	1
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	9	8
TOTAL		113	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

Fuente estadística IV TRIMESTRE 2023: Formato Registro diario de atención SIAU OCTUBRE- NOVIEMBRE Y DICIEMBRE





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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	1	6	0	0	0	2	0	0	0	0	9	8
NO IDENTIFICA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
FAMISANAR	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	3	3
SANITAS	1	11	0	0	1	20	1	2	0	0	36	31
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	3	21	0	0	5	24	0	6	0	0	59	52
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	3
NO ASEGURADO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	7	38	0	0	7	51	1	9	0	0	113	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU IV TRIEMSTRE 2023

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	1	9	0	0	1	1	0	0	0	0	12	11
CONSULTA EXTERNA	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3	3
ODONTOLOGÍA	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	2
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
P Y P	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	2
URGENCIAS	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	7	6
FACTURACION	1	21	0	0	0	0	0	0	0	0	22	19
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	1	0	0	6	49	0	0	0	0	56	49
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	8	7
TOTAL	7	38	0	0	7	51	1	9	0	0	113	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU IV TRIMESTRE 2023

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3
CARDALES	0	4	0	0	0	0	5	0	0	0	9	8
CASTILLO	0	4	0	1	0	1	4	1	0	0	11	10
CDV	1	4	0	0	0	0	5	0	0	0	10	9
CENTRO	2	0	0	0	0	0	3	0	0	0	5	4
DANUBIO	2	10	0	0	0	0	13	0	0	0	25	22
FLORESTA	0	4	0	0	0	0	10	0	0	0	14	12
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SEDE ADMINISTRATIVA	1	8	0	0	0	6	11	0	0	0	26	23
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	8	7
TOTAL	7	38	0	1	0	7	51	9	0	0	113	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU IV TRIMESTRE 2023

1.1.6. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D ORIENTACION/INTERMEDIACION IV TRIMESTRE 2023

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION IV TRIMESTRE 2023

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	1	25	0	1	6	27	0	6	0	0	66	58
DE 1 A 5 DIAS	5	9	0	0	1	22	0	3	0	0	40	35
DE 6 A 10 DIAS	0	3	0	0	0	2	0	0	0	0	5	4
DE 11 A 15 DIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
MAS DE 15 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	7	38	0	1	7	51	0	9	0	0	113	100

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD - INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	META	TRIMESTRE ANTERIOR (III TRIMESTRE 2023)	TRIMESTRE ACTUAL (IV TRIMESTRE 2023)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- IV TRIMESTRE 2022
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD	MENOS DE 15 DÍAS	1.5 DÍAS PROMEDIO	1.8 DIAS PROMEDIO	1,5 DIA PROMEDIO
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		102	45	155
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	100%	97%	100%

La tendencia es a la disminución del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al trimestre inmediatamente anterior y al mismo periodo del año anterior, esta disminución se da por los mejoramientos establecidos en los procesos de asignación de citas por call center, aunque persiste la inconformidad por fallas en la comunicación líneas para tal fin. 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 (Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5).

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

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias IV TRIMESTRE 2023

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
22 RECLAMOS	CAMPIN 2 CARDALES 3 CASTILLO 2 CDV 3 DANUBIO 8 FLORESTA 4 / NUEVA EPS 14 SANITAS 5 COOSALUD 3	FACTURACION	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 13 TELEFONICO 7 BUZON 1 PRESENCIAL 1	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LÍDERES DE FACTURACIÓN Y SUBADMINISTRATIVA GERENCIA PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	INMEDIATO O PROMEDIO

7 RECLAMOS	ADTVA 7 / COOSALUD 2 SANITAS 4 NUEVA EPS 1	ADMINIS TRATIVA	RESTRICCIÓN POR RAZONES ECONOMICAS: CONTRATOS VENCIDOS CON IPS QUE AFECTAN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO. CONTRATO CON IDIME S.A	CORREO @ PAG WEB 6 PRESENCIAL 1	SE REMITE A LA SUBCIENTIFICA Y ADMINISTRATIVA FINANCIERA PARA GARANTIZAR LA ATENCION DE LOS USUARIOS	5 RECALMOS RESPUEST A A 2 DIAS 1 RECLAMO SIN RESPUEST A OPORTUN A
2 RECLAMOS	DANUBIO 2 / COOSALUD 1 NUEVAEPS 1	URGENCI AS	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION EN EL SERVICIO DE URGENCIAS, SEGÚN LOS USUARIOS ESPERAS DE MAS DE 1 HORA POR CAMBIOS DE TURNO Y POR CAPACITACIONES AL PERSONAL	BUZON 2	SE REMITE A SUBCIENTIFICA Y DARSALUD PARA VERIFICAR INFORMACIÓN Y TOMA DE MEDIDAS CORRECTIVAS	6 DÍAS
3 RECLAMOS	CASTILLO 2 CARDALES 1 /NUEVA EPS 3	URGENCI AS 2 CONSULT A EXTERNA 1	NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN: USUARIA REFIEREN INCONFORMIDAD CON ATENCION RECIBIDA POR RECURSO HUMANO (AUXILIAR Y MEDICA) EVALUAN EL SERVICIO DE DEFICIENTE USUARIO REPORTA NO SATISFACCION CON LA ATENCION DEL MEDICO NO BRINDA BUEN EXAMEN FISICO Y NO FORMULA MEDICAMENTOS	BUZON 3	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 SE REMITE AL DR TUTA PARA LA INDAGACIÓN, REALIZA REVISIÓN DE HISTORIA CLINICA EN PANACE NO APARECE REGISTRADA Y EL DR RIGOBERTO NIEGA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE EN SU AGENDA	2 DIAS PROMEDIO
1 RECLAMO	CAMPIN 1 ADTVA 1/ SANITAS 2	CALL CENTER	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: FALTA DE DIRECCIONAMIENTO EN LA INFORMACIÓN E INFORMACIÓN ERRADA SUMINISTRADA, MANIFIESTA QUE AL SOLICITAR CITA LE ASIGNAN CITA EN ODONTOLOGIA CAMPIN Y EL SERVICIO ESTA LIMITADO POR NO DISPONIBILIDAD DE LAMPARA DE FOTOCURADO ASESOR SANITAS REFIERE QUE A LA USUARIA SE LE DIRECCIONO INADECUADAMENTE LA TOMA DE EXÁMES DE LABORATORIO TOXOPLASMOSIS Y ECOGRAFIA OBSTETRICA TRANSABDOMINAL SEGÚN CONTRATACIÓN CON LA ESEB	CORREO @ PAG WEB 2	SE ASIGNA CITA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO SE REALIZA PROCEDIMIENTO 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	INMEDIAT A
1 RECLAMO	FARMACIA / NUEVA EPS	FARMACI A	NEGACION DE LA PRESTACION DE SERVICIO, INSUMOS O MEDICAMENTOS O ENTREGA DE MEDICAMENTOS: NEGACION PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS	BUZON 1	SE REMITE A FARMACIA Y SE ENTREGA MEDICAMENTO EN EL MOMENTO DISPONIBLE	3 DIAS

1 RECLAMOS	CDV/NUEVA EPS	ADMINISTRATIVA	DEFICIENTE PERCEPCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL LUGAR: USUARIO REPORTA COMEJEN EN EL CONSULTORIO MEDICO	BUZON	SE REMITE A LIDER DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, LIDER DE CALIDAD. POSTERIORMENTE INGENIERO MILTON RINCON INFORMA VERBALMENTE QUE SE HIZO GESTION PARA FUMIGACION DEL AREA	8 DIAS
4 QUEJAS	DANUBIO 1 CDV 1 CENTRO1 CAMPIN 1/ SANITAS 1 COOSALUD 1 NUEVA EPS 2	FACTURACION 1 CONSULTA EXTERNA 1 URGENCIAS 1 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 EN FACTURACIÓN NO RESPETAN EL DERECHO DE SER ATENDIDO SEGÚN ORDEN DE LLEGADA EN LABORATORIO CLINICO Y USUARIA PERSONA MAYOR SE QUEJA DE LA ACTITUD Y ATENCIÓN GROSERA DEL MEDICO GINO CIANCCI 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)	BUZON 2 TELEFONICO 1 PRESENCIAL 1	SE REMITEN A CADA LIDER DE PROCESO Y AREA DE SUBCIENTIFICA, OPERADOR DEL SERVICIO DARSALUD Y MAXEMPLEO, PARA TOMA ACCIONES CORRECTIVAS QUE GARANTICEN EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	4 DIAS PROMEDIO
QUEJA	ADMINISTRATIVA / NUEVA EPS	CONDUCTOR DE SERVICIO DE LAVANDERIA	DEFICIENCIAS EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE USUARIO REPORTA QUE EL CONDUCTOR DEL TRANSPORTE DE LAVANDERIA PROVEEDOR EXTERNO, DIO REVERSA DE MANERA IMPRUDENTE PONIENDO EN RIESGO AL PERSONAL QUE ESTABA ESPERANDO PARA SER ATENDIDO EN LABORATORIO CLINICO DE DANUBIO.	ESCRITO	SE REMITE A LIDER DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO QUIEN REALIZA RETROALIMENTACION AL PRESTADOR INVOLUCRADO DE INFORMACIÓN RELACIONADA CON SEGURIDAD VIAL CON EL OBJETIVO DE GARANTIZAR LA OBSERVANCIA DE LA NORMA	1 DIA
QUEJAS	CENTRO/ NO IDENTIFICA EPS	URGENCIAS	NEGACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS: SEGÚN EL USUARIO EL MEDICO Y LA ENFERMERA LE NEGARON LA ATENCIÓN POR SOAT	CORREO @ PAG WEB	SE REMITE A SUBCIENTIFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS, CALIDAD Y LIDER ÁREA DE URGENCIAS. LIDER DEL ÁREA DE URGENCIAS SOLICITA AL CORREO SUMINISTRADO DEL ACUDIENTE DATOS DE LA AFECTADA PARA AMPLIAR LA INFORMACION. SIN EMBARGO, NO SE RECEPCIONA NINGÚN TIPO DE INFORMACIÓN QUE PERMITA LA IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO PARA LA INDAGACIÓN Y REVISION DEL CASO. SE SOCIALIZA CON EL PERSONAL DEL ÁREA DE URGENCIAS RETROALIMENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN	13 DIA

QUEJA	DANUBIO/NO IDENTIFICA EPS	URGENCIAS	FALTA DE PERSONAL ASISTENCIAL: SEGÚN EL USUARIO NO HABÍA MÉDICO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	CORREO @ PAG WEB	RECEPCIONADA POR CORREO DE GERENCIA Y REMITIDA A SUBDIRECTOR CIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS, OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD, LIDER CALIDAD	3 DIAS
-------	---------------------------	-----------	---	------------------	---	--------

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 (72 HORA), 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). en el mes de octubre un reclamo se da respuesta pasado los 15 días por contratos vencidos con IPS que afectan la continuidad del servicio contrato con IDIME S.A 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.

Durante el IV TRIMESTRE 2023 se recibió una felicitación:

El mes de OCTUBRE felicitaciones para el centro de salud castillo área de consulta externa por el buen servicio recibido

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 IV TRIMESTRE 2023

Tabla 9. Causas Orientaciones IV TRIMESTRE 2023

ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
6	1

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU Meses OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 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 IV TRIMESTRE 2023

Tabla 10. Causas intermediaciones IV TRIMESTRE 2023

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS	INTERMEDIACION GESTION ASIGNACION DE CITA PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD
43	4	1	3

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

Se evidencia que el mayor motivo de intermediaciones corresponde a la misma razón asignación de citas médicas que son también la causante de mayores reclamos en el IV TRIMESTRE 2023.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB IV TRIMESTRE 2023

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
9

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

2. MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) IV TRIMESTRE 2023

TABLA 11. MECANISMOS PASS IV TRIMESTRE 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 3. Remisión de Información de participación social en salud	-Plan detallado de trabajo -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de información y en página web. -Constancia de remisión de invitación a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios y actas de asociación	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 SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE 2023 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 10,11,12 /2023 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mes de OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 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 DEBERES Y DERECHOS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes IV Trimestre 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)	620 USUARIOS en centro de Fortuna, Llanito, Campin, Castillo, Danubio, Floresta, centro, farmacia y cdv 25 SERVIDORES PUBLICOS Vigilancia y servicios generales, área de facturación	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	645/645*100 620 Usuarios capacitados 25 Servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	30 capacitación para los usuarios 2 capacitación servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	32/32*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%	1494/1620 *100	92%
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	180 usuarios en centro de salud CDV, CARDALES, CAMPIN DANUBIO, CASTILLO, FLORESTA FARMACIA (9 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	180/180*100 180 Usuarios capacitados 9/9*100 9 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 CDV. CARDALES Y CAMPIN	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%

4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el IV trimestre de 2023 se realizaron 242 aperturas de buzones y se hallaron 12 anotaciones o sugerencias a las cuales se les dio trámite con cada líder de proceso.

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	18	0	No aplica	No aplica	No aplica	1

CARDALES	18	1	NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN(refiere que el profesional no brinda la atención adecuada y no le expide formulación)	QUEJA	Se remite a Subdirector Científico, jefe servicios ambulatorios, líder calidad, líder consulta externa. posteriormente el profesional responsable del proceso de consulta externa remite información manifestando que no se evidencio registro de atención en el sistema panacea. refiere que contactó telefónicamente al médico responsable de la atención quien refiere no haber tenido inconveniente con la atención de usuario alguno. en todo caso se le retroalimenta los protocolos de atención	1
CASTILLO EXTERNA	18	2	SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO: manifestación de satisfacción con la atención del recurso humano en el área de consulta externa	FELICITACION	Se socializa con el recurso humano involucrado, y líderes de procesos y supervisores para conocimiento y fines pertinentes	1
			ORIENTACION SERVICIOS ESEB: Solicitud de que se disponga de un numero telefonico en el centro de salud	Orientación	Se le brinda información sobre los diferentes canales de atención para comunicarse con la ESEB: números telefónicos SIAU, números callcenter para citas, página web, correo electrónico	
CASTILLO URGENCIAS	18	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	
CDV	19	3	TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO: manifiesta insatisfacción con la atención del profesional Gino Cianci- Manifiesta que el médico le dice que la va a denunciar por solicitud de muchos citas y el trato no es amable	Queja	Se contacta a la usuaria quien confirma la situación. Se le da opción del derecho a elegir otro profesional dentro de la oferta del servicio. Se remite a líderes de procesos involucrados para seguimiento y acciones de mejora	1

			DEFICIENTE PERCEPCIÓN SOBRE INFRAESTRUCTURA FISICA DEL LUGAR (proliferacion de comejenes en consultorio médico)	Reclamo Riesgo Simple	Se remite a líder de seguridad y salud en el trabajo, líder de calidad. Posteriormente ingeniero Milton Rincón informa verbalmente que se hizo gestión para fumigación del área.	
			LIMITACIONES EN LA INFORMACION/DIFICULTAD COMUNICACIÓN LINEAS PARA CITAS: Insatisfacción para obtener asignación de cita médica	Reclamo Riesgo Simple	Se remite a facturación y se asigna cita a la usuaria para el día 12 de octubre a las 8 y 40 am con el doctor HECTOR TORRADO. Se le notifica a la usuaria	
CENTRO	20	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO EXTERNA	20	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO URGENCIAS	19	3	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS: 2 reclamos porque la atención no se da con oportunidad. Argumenta que es reiterativa la demora en el cambio de turno. También refiere falta de oportunidad con el argumento de que el personal se está capacitando	Reclamo Riesgo Simple	Se socializa con el recurso humano involucrado, y líderes de procesos y supervisores para conocimiento y fines pertinentes	1
			TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO: manifiesta insatisfacción con el proceso de facturación para facturar laboratorios, argumenta que no se respeta el turno del usuario. También manifiesta que la actitud del vigilante tampoco fue adecuada	Queja	Se remite a líderes de procesos y supervisores de contrato para seguimiento y acciones de mejoramiento	
FARMACIA	19	1	NEGACION ENTREGA DE MEDICAMENTO PBS:Refiere insatisfacción por no entrega del medicamento ibuprofeno. Además sugiere que el profesional médico formule el medicamento que haya disponible	Reclamo	Se remite a regente de farmacia. Se contacta telefónicamente a la usuaria y se le da la opción de reemplazar el medicamento por otro de igual efecto previo concepto médico. La usuaria refiere que ya en el momento ya no requiere el medicamento. Agradece gestión y seguimiento a su reclamo	1
FLORESTA	18	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FORTUNA	21	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	13	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	21	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	242	12				13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU IV Trimestre 2023 (ver información completa en informes mensuales)