

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL ENERO DE 2024

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.

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

1.1 INFORME PQRDSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) ENERO 2024

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F ENERO 2024

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F ENERO 2024

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033-6076138158	9	15
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	4	7
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	38	63
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	9	15
TOTAL USUARIOS		60	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU ENERO 2024

1.1.2 Clasificación PQRDS-F ENERO 2024

Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F ENERO 2024

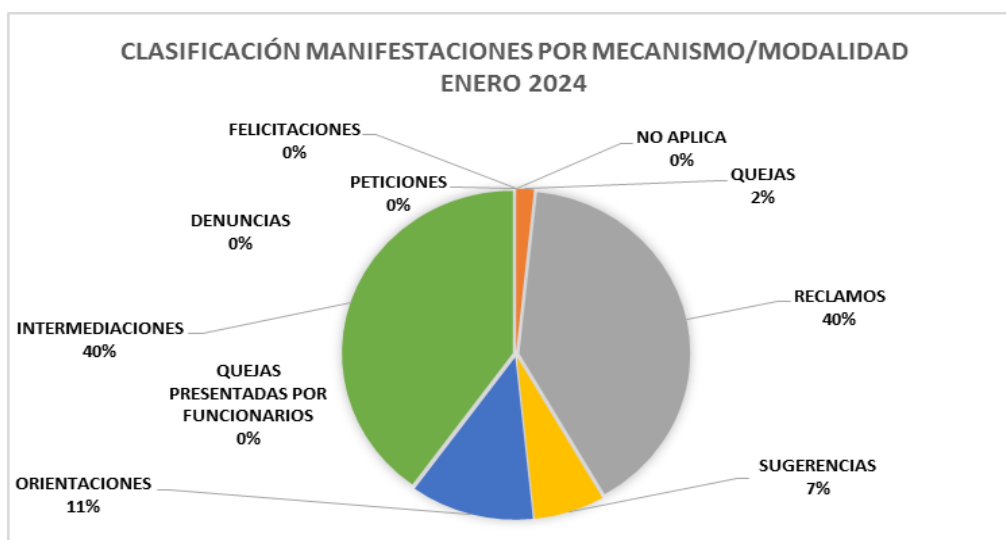
CLASIFICACION	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PETICIÓN	Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, 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	1	2
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	24	24
	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	4	7

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	7	11
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	24	40
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	0	0
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	0	0
TOTAL		60	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

Fuente estadística mes de ENERO 2024: Formato Registro diario de atención - SIAU ENERO 2024



PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS ENERO 2024

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES ENERO 2024

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	3	0	0	2	1	0	0	0	6	10
NO IDENTIFICA	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	3
FAMISANAR	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2
SANITAS	0	6	0	0	0	9	0	0	0	15	25
SALUDTOTAL	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	3
NUEVA EPS	0	15	0	2	2	12	0	0	0	31	51
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	3
NO ASEGURADO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
TOTAL	1	24	0	4	7	24	0	0	0	60	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU ENERO 2024

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO
Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO ENERO 2024

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	1	0	4	0	0	0	0	0	5	8
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
FARMACIA	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3	5
P Y P	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
URGENCIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
FACTURACION	0	21	0	0	0	0	0	0	0	21	35
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	45
NO APLICA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
TOTAL	1	24	0	4	7	24	0	0	0	60	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU ENERO 2024

1.1.5 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD
Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD ENERO 2024

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5	8
CARDALES	0	4	0	0	0	0	3	0	0	7	12
CASTILLO	0	2	0	0	0	0	1	0	0	3	5
CDV	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	3
CENTRO	0	0	0	0	3	0	1	0	0	4	6
DANUBIO	1	8	0	0	1	2	4	0	0	16	27
FLORESTA	0	0	0	0	0	1	8	0	0	9	15
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	2	0	0	0	0	1	0	0	3	5
SEDE ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	4	6	0	0	11	18
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	24	0	0	4	7	24	0	0	60	100

Fuente: Formato registro diario de atención ENERO 2024

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D ORIENTACION/INTERMEDIACION ENERO 2024

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION ENERO 2024

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	13	0	0	5	10	0	0	0	28	47
24 HORAS	0	6	0	0	2	5	0	0	0	13	22
48 HORAS	0	4	3	0	0	7	0	0	0	14	23
72 HORAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
DE 3 A 5 DIAS	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	3
DE 6 A 10 DIAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
DE 11 A 15 DIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	24	4	0	7	24	0	0	0	60	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (DICIEMBRE 2023)	MES ACTUAL (ENERO 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- ENERO 2023
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	Definidas según circular Supersalud 2023151000000010-5	3 DÍAS	24 HORAS	2 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO	NUMERO QRD EN CADA PERIODO	7	25	79
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 significativa 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, recursos físicos insuficientes o en deficientes condiciones (Aires acondicionados), falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, falta de oportunidad en la asignación de cita de consulta médica general por no disponibilidad de agenda médica. La queja referidas a trato indigno o deshumanizado en la atención de parto en el servicio de urgencias Danubio. 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.

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, ENERO 2024

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias ENERO 2024

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
20 RECLAMOS	DANUBIO 6 CASTILLO 2 CAMPIN 5 CARDALES 4 CDV 3 / NUEVAEPS 12 COOSALUD 3 SANITAS 5	FACTURACION	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 9 TELEFONICA 7 PRESENCIAL 1 BUZON 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	24 HORAS PROMEDIO
2 RECLAMOS	FARMACIA / NUEVA EPS	FARMACIA / ADMINISTRATIVA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS: PENDIENTES	PRESENCIAL 2	SE ENTREGA EL MEDICAMENTO AL USUARIO EN EL MOMENTO EN QUE HAY LA DISPONIBILIDAD	48 HORAS PROMEDIO
1 RECLAMOS	DANUBIO / SANITAS	ADMINISTRATIVAS/ SERVICIOS AMBULATORIOS SUBCIENTIFICA	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	24 HORAS PROMEDIO
1 RECLAMOS	DANUBIO / NUEVA EPS	ADMINISTRATIVA	DEFICIENTE PERCEPCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL LUGAR: FALTA DE AIREACONDICIONADO EN LA SALA ESPERA URGENCIAS	BUZON	SE REMITE A LIDER DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, LIDER DE CALIDAD. POSTERIORMENTE INGENIERO MILTON RINCON LA INTERVENCION DE MANTENIMIENTO DEL MISMO	5 DIAS
QUEJA	DANUBIO/ NO ASEGURADO	URGENCIAS	PERCEPCIÓN POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO: TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO, SEGÚN LA USUARIA LA ATENCION DE PARTO FUE EN CONDICIONES DE TRATO NO CORDIAL Y BAJO CRITERIOS MEDICOS CUESTIONABLES	PRESENCIAL ESCRITO	SE REMITEN A CADA LIDER DE PROCESO Y AREA DE SUBCIENTIFICA, OPERADOR DEL SERVICIO MAXEMPLEO, PARA TOMA ACCIONES CORRECTIVAS QUE GARANTICEN EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	12 DIA

En el periodo se observa que se presentaron 24 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 Enero 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 un aumento considerable

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

en el número de PQR pasando de 7 a 25 y en comparación con el mismo periodo del año anterior se evidencia una disminución pasando de 79 a 25. 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 ENERO 2024

Tabla 9. Causas Orientaciones ENERO 2024

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

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU ENERO 2024 (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 ENERO 2024

Tabla 10. Causas intermediaciones ENERO 2024

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION GESTION ASIGNACION DE CITA ODONTOLOGICA	INTERMEDIACION GESTION DE HISTORIA CLINICA COPIAS O TRASLADOS, CERTIFICACIONES Y DEMAS DOCUMENTOS Y TRAMITES ADMINISTRATIVOS
19	4	1

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU ENERO 2024(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 el 96% 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.

2. MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) ENERO 2024

TABLA 11. MECANISMOS PPSS ENERO 2024

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 DICIEMBRE 2023 3. Programación reunión asociación de usuarios mes de Enero 2024	-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, Enero 2024	Información socializada /reunión realizada	No asistencia de todos los integrantes de la Asociación

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

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 y COPACO, se da informe PQRD mes de DICIEMBRE de 2023 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 1/2024 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión comité de Ética Hospitalaria mes de Enero 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 Enero 2024

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)	60 USUARIOS en centro de salud Cardales, Danubio y Floresta	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	60/60*100 60 Usuarios capacitados	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	3 capacitación para los usuarios	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	3/3*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%	552/600*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	60 usuarios en centro de salud CDV, Danubio, 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%

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

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	20 servidores públicos en centro de salud CDV, Danubio, Floresta (3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	20/20*100 20 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 ENERO 2024

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CARDALES	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO EXTERNA	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO URGENCIAS	6	1	1 reclamo: (repcionado a través del buzón de urgencias pero aplica al servicio de consulta externa). Interpone reclamo por falta de oportunidad en la asignación de cita médica (dificultad con las líneas telefónicas para cita	Reclamo Riesgo simple	Se gestiona y se asigna cita al menor para el día 22 de enero a las 12 del mediodía con la doctora Eveth Cuevas. la jefe del centro de salud llama a madre del menor señora Matilde Rhenal y le notifica fecha y hora de cita	1
CDV	6	1	1 Reclamo: Interpone reclamo por falta de oportunidad en asignación de citas médicas dificultad líneas telefónicas	Reclamo Riesgo simple	Se remite a facturación y se asigna cita a la usuaria para el día 17 de enero de 2024 a las 10:00 am con la doctora MAIRA MANDIQUE. Se notifica a la señora ISABEL FORERO, Acudiente de la usuaria y se le dan recomendaciones	1
CENTRO	8	3	3 sugerencias referentes a solicitud de que la funcionaria de servicios generales sea asignada por mayor tiempo y no solamente 4 horas	sugerencia	Se remite a Subdirección científica y supervisor de contrato de personal servicios generales para lo pertinente	1

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

DANUBIO EXTERNA	6	1	1 Reclamo: Interpone reclamo por falta de oportunidad en asignación de citas odontológicas dificultad líneas telefónicas	Reclamo Riesgo simple	Se remite a facturación y se asignan citas odontológicas a los usuarios en el centro de salud DANUBIO. Se notifica a acudientes de los usuarios y se le dan recomendaciones	1
DANUBIO URGENCIAS	6	2	1 Reclamo: Interpone reclamo por inadecuado funcionamiento del aire acondicionado	Reclamo Riesgo simple	Se remite a subdirección administrativa y líder de seguridad y salud en el trabajo	1
			1 sugencia de colocar cortinas en área externa de urgencias, argumenta que se requiere para que los usuarios	sugerencia	Se remite a subdirección administrativa y líder de seguridad y salud en el trabajo	
FARMACIA	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FLORESTA	6	1	1 orientación: usuaria refiere que tenía cita para su bebé a las 11:00 am. Manifiesta que llegó 5 minutos tarde, pero no había personal en el centro de salud	Orientación servicios ESEB	Se confirma que el menor tenía cita a las 11:00 am y se le aclara a la usuaria que en la franja de ese horario la facturadora ya no está pero los usuarios esperan en sala para ser llamados. Se le reprograma cita y se le dan indicaciones	1
FORTUNA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	3	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	8	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	78	9				13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU ENERO 2024

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”