

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL FEBRERO 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) FEBRERO 2024

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F FEBRERO 2024

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F FEBRERO 2024

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033-6076138158	18	22
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: www.esebarrancabermeja.gov.co	41	51
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	18	22
TOTAL USUARIOS		80	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU FEBRERO 2024

1.1.2 Clasificación PQRDS-F FEBRERO 2024

Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F FEBRERO 2024

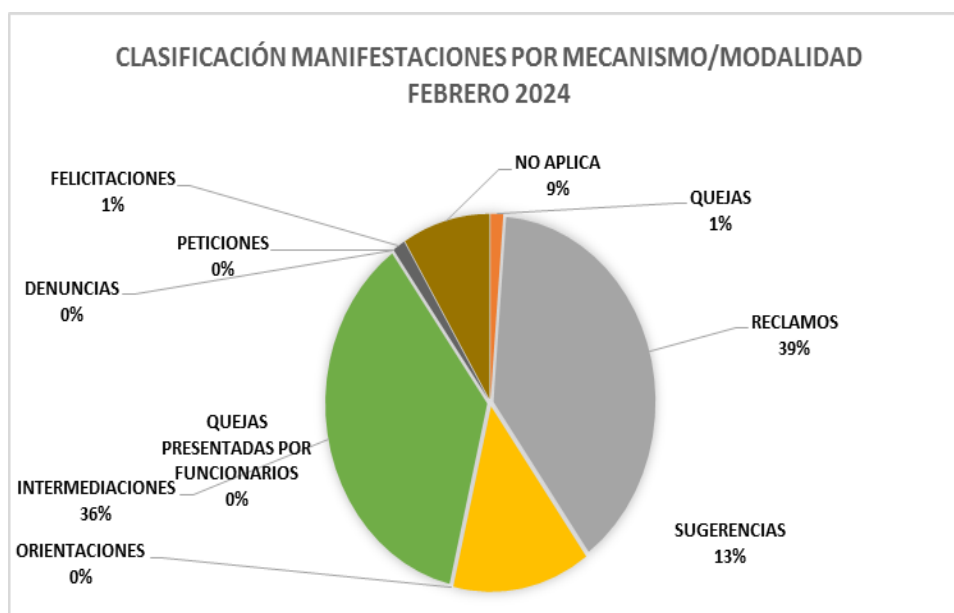
CLASIFICACION	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PETICIÓN	Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, 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	1
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	31	31
	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	11	13

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	0	0
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	29	36
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	1
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	7	9
TOTAL		80	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

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



PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS FEBRERO 2024

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	2	0	0	0	5	1	1	0	9	11
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMISANAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SANITAS	0	4	0	0	0	10	0	1	0	15	19
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2
NUEVA EPS	1	25	0	11	0	11	0	5	0	53	66
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	1	31	0	11	0	29	1	7	0	80	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU FEBRERO 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 FEBRERO 2024

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	1	3	0	3	0	0	1	0	0	8	10
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ODONTOLOGÍA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
FARMACIA	0	1	0	7	0	1	0	0	0	9	11
P Y P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	0	25	0	1	0	0	0	0	0	26	32
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	0	28	0	0	0	28	35
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7	9
TOTAL	1	31	0	11	0	29	1	7	0	80	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU FEBRERO 2024

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	1	0	0	0	0	0	3	0	0	4	5
CARDALES	0	4	0	0	7	0	4	0	0	15	19
CASTILLO	0	3	0	0	0	0	5	0	0	8	10
CDV	0	3	0	0	1	0	1	0	0	5	6
CENTRO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DANUBIO	0	11	0	0	0	0	4	0	0	15	19
FLORESTA	0	7	0	1	0	0	7	0	0	15	19
LLANITO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	2
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	4
FORTUNA	0	1	0	0	3	0	0	0	0	4	5
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7	9
TOTAL	1	31	0	1	11	0	29	7	0	80	100

Fuente: Formato registro diario de atención FEBRERO 2024

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	16	0	0	0	12	0	3	0	31	39
24 HORAS	0	7	3	1	0	9	0	3	0	23	29
48 HORAS	0	4	3	0	0	3	0	1	0	11	14
72 HORAS	0	1	1	0	0	3	0	0	0	5	6
DE 3 A 5 DIAS	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3	4
DE 6 A 10 DIAS	1	2	4	0	0	0	0	0	0	7	9
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
TOTAL	1	31	11	1	0	29	0	7	0	80	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (ENERO 2024)	MES ACTUAL (FEBRERO 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- FEBRERO 2023
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	Definidas según circular Supersalud 202315100000010-5	24 HORAS PROMEDIO	24 HORAS PROMEDIO	2 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO	NUMERO QRD EN CADA PERIODO	25	32	57
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, falta de aire acondicionado en la sala espera, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, La queja referidas a trato indigno o deshumanizado por fallas en la comunicación del personal de servicios generales del centro de salud campin . 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.

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

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

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
24 RECLAMOS	DANUBIO 10 CASTILLO 2 FLORESTA 7 CARDALES 2 CDV 3 / NUEVAEPS 20 COOSALUD 1 SANITAS 3	FACTURACION	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 12 TELEFONICA 9 PRESENCIAL 1 BUZON 2	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
3 RECLAMOS	CARDALES 2 CASTILLO 1 /NUEVA EPS 2 SANITAS 1	ADMINISTRATIVA	DEFICIENTE PERCEPCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL LUGAR: FALTA DE AIREACONDICIONADO EN LA SALA ESPERA	BUZON 3	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
1 RECLAMO	CENTRO / NUEVA EPS	FACTURACION	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA EN FACTURACIÓN (DEMORAS EN LA ATENCIÓN)	TELEFONICA 1	SE SOCIALIZA CON LIDERES DE PROCESO FACTURACIÓN, PERSONAL NUEVO EN EL CENTRO DE SALUD CENTRO EN EL AREA DE FACTURACION LO QUE OCASIONÓ DEMORAS EN LA ATENCIÓN, SE REPROGRAMA CITA MEDICA PARA LA USUARIA	INMEDIATA
1 RECLAMO	FORTUNA / COOSALUD	ODONTOLOGIA	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION CITA DE CONSULTA ODONTOLOGICA, PERSONAL DE SALUD LLEGA TARDE	BUZON 1	SE SOCIALIZA CON LIDERES DE ODONTOLOGÍA, SE ESTABLECE QUE LA USUARIA FINALMENTE FUE ATENDIDA, HUBO FALLAS EN LA COMUNICACIÓN AL USUARIO, EL ODONTOLOGO SE ENCONTRABA ATENDIENDO OTRA PACIENTE	INMEDIATA
1 RECLAMOS	FARMACIA / NUEVA EPS	FARMACIA / ADMINISTRATIVA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS: PENDIENTES	PRESENCIAL 1	SE ENTREGA EL MEDICAMENTO AL USUARIO EN EL MOMENTO EN QUE HAY LA DISPONIBILIDAD	6 DIAS
1 RECLAMO	DANUBIO / NUEVA EPS	ODONTOLOGIA	INEFICACIA EN LA ATENCIÓN NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN, SEGÚN LA USURIA MAL MANEJO DEL TRATAMIENTO ODONTOLOGICO	CORREO @ PAG WEB 1	SE REMITE AL COORDINADOR DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA, SE DA CITA SEGUNDA OPINION	INMEDIATA
QUEJA	CAMPIN/ NUEVA EPS	ADMINISTRATIVA	PERCEPCIÓN POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO: TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO, SEGÚN LA USUARIA LA SEÑORA DE SERVICIOS GENEALES FUE GROSERA AL DAR INFORMACIÓN DEL TRAMITE DE ASIGNACION DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 1	SE REMITEN A CADA LIDER DE PROCESO Y AREA DE SUBCIENTIFICA, OPERADOR DEL SERVICIO, PARA TOMA ACCIONES CORRECTIVAS QUE GARANTICEN EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	8 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

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

202315100000010-5 DEL 22 DE JUNIO DEL 2023. En el mes de FEBRERO 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.

En el mes de febrero se presentó una felicitación, dirigida al centro de salud la Floresta a todo el servicio en general.

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 FEBRERO 2024

Tabla 9. Causas Orientaciones FEBRERO 2024

ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIÓN Y UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
0	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU FEBRERO 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 FEBRERO 2024

Tabla 10. Causas intermediaciones FEBRERO 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
25	3	1

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU FEBRERO 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.

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

TABLA 11. MECANISMOS PPSS FEBRERO 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 ENERO 2024 3. Programación reunión asociación de usuarios mes de FEBRERO 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, FEBRERO 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 ENERO de 2024 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 2/2024 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión comité de Ética Hospitalaria mes de FEBRERO 2024, 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 FEBRERO 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)	120 USUARIOS en centro de salud Danubio, Campin y Floresta 30 servidores públicos sede administrativa	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	150/150*100 120 Usuarios capacitados 30 servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	6 capacitación para los usuarios 1 capacitación para servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	7/7*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%	540/580*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	40 usuarios en centro de salud CDV, Danubio (2 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	40/40*100 40 Usuarios capacitados 2/2*100 2 capacitaciones	100%

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

Divulgación 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	50 servidores públicos Sede Administrativa, cdv, Danubio (3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	50/50*100 50 servidores públicos capacitados 3/3*100 1 capacitaciones	100%
--	---	---	--	---	-----	--	------

INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD FEBRERO 2024

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CARDALES	5	9	7 sugerencias por restricción acceso al servicio de farmacia por ubicación geográfica: no disposición de punto de farmacia	sugerencia	se remite a gerencia para la gestión pertinente	1
			2 Reclamos por recursos físicos insuficientes o en deficientes condiciones (no funcionamiento aires acondicionados)	Reclamo Riesgo simple	Se remite a Gerencia y líder de seguridad y salud en el trabajo para valoración de los casos y toma de acciones correctivas	
CASTILLO EXTERNA	4	1	1 Reclamo por falta de accesibilidad y oportunidad (limitación comunicación líneas telefónicas para citas)	Reclamo Riesgo simple	Se remite a facturación y se gestiona asignación de cita. Se notifica a la usuaria. Se remite a procesos involucrados para seguimiento y acciones de mejoramiento	1
CASTILLO URGENCIAS	4	1	1 Reclamo por recursos físicos insuficientes o en deficientes condiciones (no funcionamiento aires acondicionados, deterioro cielo raso, deterioro cubierta externa área de urgencias)	Reclamo Riesgo simple	Se remite a subdirección administrativa y líder de seguridad y salud en el trabajo para revisión y acciones de mejoramiento	1
CDV	4	1	1 solicitud para cambio de horarios asignación de citas médicas (que no sea a la 1:00 pm)	Atribuible al usuario	Se remite a subdirección científica y líder de facturación	1
CENTRO	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO EXTERNA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

DANUBIO URGENCIAS	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FARMACIA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FLORESTA	5	2	1 Reclamo por falta de accesibilidad y oportunidad (limitación comunicación líneas telefónicas para citas)	Reclamo Riesgo simple	Se remite a facturación y se gestiona asignación de cita. Se notifica a la usuaria. Se remite a procesos involucrados para seguimiento y acciones de mejoramiento	1
			1 Felicitación por satisfacción con los servicios prestados (consulta médica)	Felicitación	Se confirma con la usuaria quien ratifica la felicitación, Se remite a líderes de procesos involucrados para conocimiento y fines pertinentes	
FORTUNA	8	4	1 reclamo por falta de oportunidad en atención de cita odontológica	Reclamo Riesgo simple	Auxiliar de enfermería refiere que se le garantizó la atención a la usuaria. Argumenta que el profesional se encontraba atrasado por atención de urgencia.	1
			3 solicitudes para ampliación de servicios (servucuis 24 horas, laboratorio, ambulancia)	Atribuible al usuario	Se direcciona a gerencia, servicios ambulatorios y subdirección científica para la gestión pertinente	
LLANITO	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	69	18				13

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

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”