

## INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – I TRIMESTRE 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.

1.1 INFORME PQRSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) I TRIMESTRE 2024

1.1.1 Medio de recepción PQRSD-F I TRIMESTRE 2024

Tabla 1. Medio de recepción PQRSD-F I TRIMESTRE 2024

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6138158	34	17
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	10	5
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQRD	0	0
Virtual	Correo electrónico: <a href="mailto:Siau@esebarrancabermeja.gov.co">Siau@esebarrancabermeja.gov.co</a> página web: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a>	125	62
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	32	16
TOTAL USUARIOS		201	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU I TRIMESTRE 2024

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRSD-F I TRIMESTRE 2024

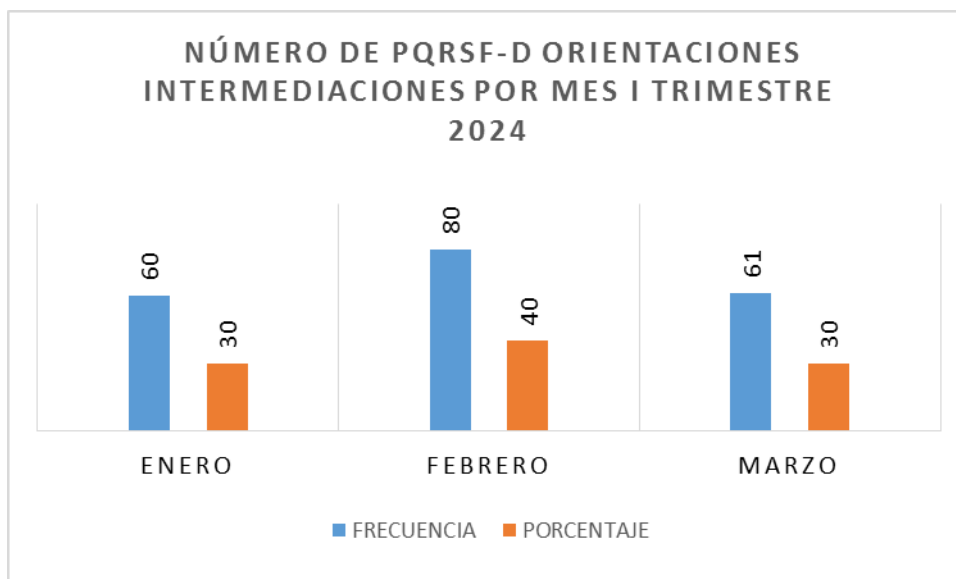
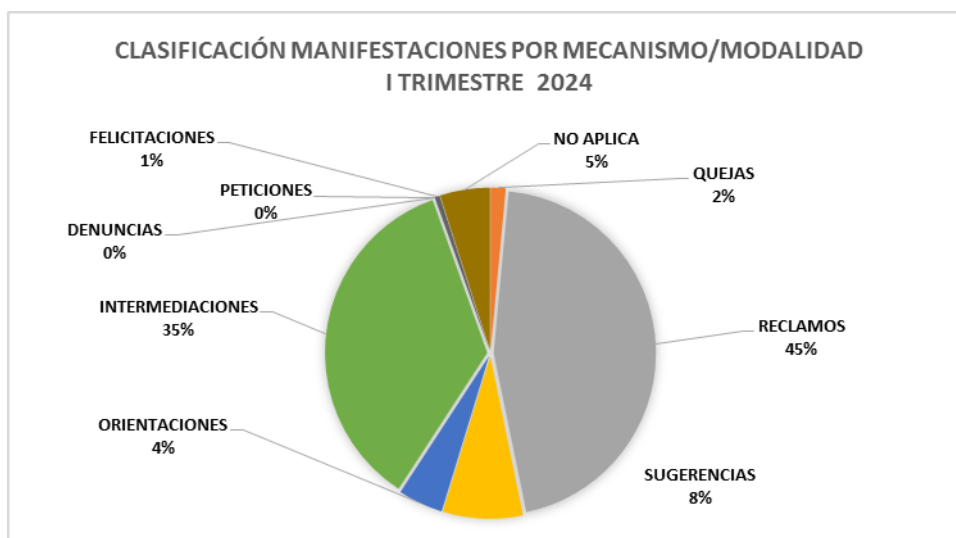
Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F I TRIMESTRE 2024

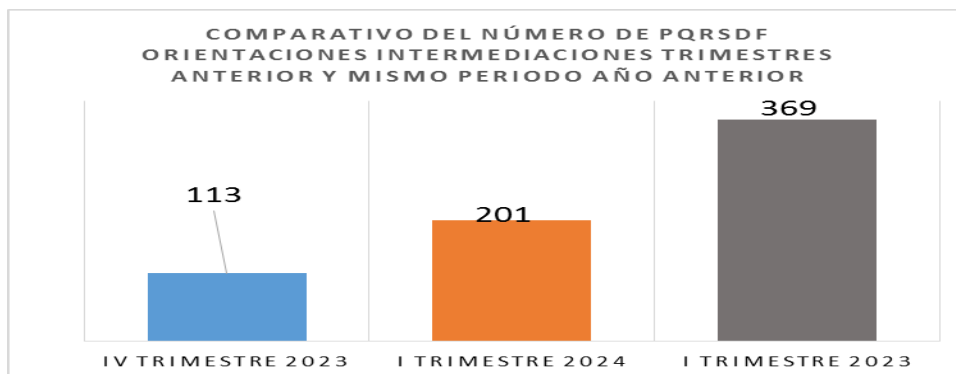
CLASIFICACION	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PETICIÓN	Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, 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	3	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	91	45
	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	16	8
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	9	4

INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	71	35
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	1
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	10	5
TOTAL		201	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

Fuente estadística I TRIMESTRE 2024: Formato Registro diario de atención SIAU ENERO-FEBRERO-MARZO 2024





### 1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS I TRIMESTRE 2024

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES I TRIMESTRE 2024

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	8	0	0	2	6	1	1	0	18	9
NO IDENTIFICA	0	0	0	1	2	0	0	1	0	4	2
FAMISANAR	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3	1.5
SANITAS	0	16	0	0	1	29	0	1	0	47	23
SALUDTOTAL	0	0	0	0	1	3	0	0	0	4	2
NUEVA EPS	2	65	0	14	2	30	0	7	0	120	60
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	1	3	0	0	0	4	2
NO ASEGURADO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>91</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>71</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>201</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro diario de Atención SIAU I TRIEMSTRE 2024

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

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO I TRIMESTRE 2024

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	1	4	0	8	0	0	1	0	0	14	7
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ODONTOLOGÍA	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3	1
FARMACIA	1	4	0	7	0	2	0	0	0	14	7
P Y P	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
URGENCIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FACTURACION	0	81	0	1	0	0	0	0	0	82	41
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	7	68	0	0	0	75	37
NO APLICA	0	0	0	0	1	0	0	10	0	11	5
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>91</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>71</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>201</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU I TRIMESTRE 2024

1.1.5 PQRS-D-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD

Tabla 5. PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD I TRIMESTRE 2024

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	1	10	0	0	0	0	3	0	0	14	7
CARDALES	0	11	0	0	7	0	13	0	0	31	15
CASTILLO	0	6	0	0	0	1	6	0	0	13	6
CDV	0	12	0	0	1	0	1	0	0	14	7
CENTRO	0	2	0	0	3	0	1	0	0	6	3
DANUBIO	1	28	0	0	1	2	10	0	0	42	21
FLORESTA	0	16	0	1	0	1	18	0	0	36	18
LLANITO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
FARMACIA	1	4	0	0	0	0	2	0	0	7	3
SEDE ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	5	16	0	0	22	11
FORTUNA	0	1	0	0	4	0	0	0	0	5	2
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	10	0	10	5
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>91</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>71</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>201</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU I TRIMESTRE 2024

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

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D-F ORIENTACION / INTERMEDIACION I TRIMESTRE 2024

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	47	0	0	5	31	0	6	0	89	44
24 HORAS	1	29	3	1	2	20	0	3	0	59	29
48 HORAS	0	10	7	0	1	11	0	1	0	30	15
72 HORAS	0	1	1	0	0	4	0	0	0	6	3
DE 3 A 5 DIAS	0	2	1	0	1	3	0	0	0	7	3
DE 6 A 10 DIAS	1	2	4	0	0	2	0	0	0	9	4
DE 11 A 15 DIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>91</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>71</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>201</b>	<b>100</b>

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	TRIMESTRE ACTUAL (IV TRIMESTRE 2023)	TRIMESTRE ACTUAL (I TRIMESTRE 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- I TRIMESTRE 2023
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD	MENOS DE 15 DIAS	1.8 DIAS PROMEDIO	24 HORAS PROMEDIO	48 HORAS PROMEDIO
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		45	94	189
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	97%	100%	100%

La tendencia es al aumento del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al trimestre inmediatamente anterior y a la disminución con el 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, I TRIMESTRE 2024  
Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias I TRIMESTRE 2024

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
77 RECLAMOS	DANUBIO 25 CASTILLO 5 CAMPIN 10 CARDALES 9 CDV 11 FLORESTA 16 CENTRO 1 / NUEVAEPS 54 COOSALUD 7 SANITAS 14 FAMISANAR 2	FACTURACION	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 46 TELEFONICA 22 PRESENCIAL 3 BUZON 6	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN Y SUBADMINISTRATIVA GERENCIA PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	24 HORAS PROMEDIO
4 RECLAMOS	FARMACIA / NUEVA EPS	FARMACIA / ADMINISTRATIVA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS: PENDIENTES	PRESENCIAL 3 BUZON 1	SE ENTREGA EL MEDICAMENTO AL USUARIO EN EL MOMENTO EN QUE HAY LA DISPONIBILIDAD	4 DIAS PROMEDIO
4 RECLAMOS	DANUBIO 1 CARDALES 2 CASTILLO 1/ NUEVA EPS 3 SANITAS 1	ADMINISTRATIVA	DEFICIENTE PERCEPCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL LUGAR: FALTA DE AIREACONDICIONADO EN LA SALA ESPERA URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA Y CONSULTORIOS	BUZON 4	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
2 RECLAMOS	DANUBIO 1 CDV 1 / SANITAS 1 NUEVA EPS	ADMINISTRATIVA/ SERVICIOS AMBULATORIOS SUBCIENTIFICA	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 2	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
2 RECLAMO	CENTRO 1 FORTUNA 1 / NUEVA EPS 1 COOSALUD 1	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)  FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION CITA DE CONSULTA ODONTOLOGICA, PERSONAL DE SALUD LLEGA TARDE	TELEFONICA 1 BUZON 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	DANUBIO / NUEVA EPS	ODONTOL OGIA	INEFICACIA EN LA ATENCIÓN NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN, SEGÚN LA USURIA MAL MANEJO DEL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO	CORREO @ PAG WEB 1	SE REMITE AL COORDINADOR DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA. SE DA CITA SEGUNDA OPINION	INMEDIATA
1 RECLAMO	CDV/ NUEVA EPS	FACTURACION CALL CENTER	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: FALTA DE DIRECCIONAMIENTO EN LA INFORMACIÓN E INFORMACIÓN ERRADA SUMINISTRADA, LA OPERADORA DEL CALL CENTER ASIGNA CITA Y DA ERRADO EL CENTRO DE SALUD DE ATENCIÓN SI ORIENTO A ASISTIR AL CDV Y NO DONDE ESTA EL PLAN DE CONTINGENCIA VERSALLES	BUZON 1	LA JEFE DEL CENTRO DE SALUD CDV QUE FUNCIONA EN EL ANTIGUO VERSALLES POR CONTINGENCIA DE REMODELACIÓN, ASIGNA NUEVA CITA A LA USUARIA Y ES ATENDIDA EN EL MISMO DÍA DEL EVENTO. SE RETORALIMENTA EN EL PERSONAL DEL CALL CENTER DE ACLARAR EL SITIO CORRECTO DE ATENCIÓN	24 HORAS
3 QUEJA	DANUBIO 2 CAMPIN 1 / NO ASEGURADO 1 NUEVA EPS 2	URGENCIA S1 ADMINISTRATIVA 2	PERCEPCIÓN POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO: TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO, 1. SEGÚN LA USUARIA LA ATENCION DE PARTO FUE EN CONDICIONES DE TRATO NO CORDIAL Y BAJO CRITERIOS MEDICOS CUESTIONABLES  SEGÚN LA USUARIA LA FUNCIONARIA DE FARMACIA LE CONTESTA DE MANERA INAPROPIADA ANTE EL RECLAMO POR DEMORAS EN LA FILA, REFIERE QUE LE DICE QUE OTROS USUARIOS ESPERAN MAS DE 4 HORAS  SEGÚN LA USUARIA LA SEÑORA DE SERVICIOS GENEALES FUE GROSERA AL DAR INFORMACIÓN DEL TRAMITE DE ASIGNACION DE CITAS	PRESENCIAL ESCRITO 1  CORREO @PAG WEB 2	SE REMITEN A CADA LIDER DE PROCESO Y AREA DE SUBCIENTIFICA, OPERADOR DEL SERVICIO MAXEMPLO, PARA TOMA ACCIONES CORRECTIVAS QUE GARANTICEN EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	7 DÍA PROMEDIO

Aunque el promedio de respuesta de todas las PQRD del periodo, globalmente cumple con el tiempo de respuesta, es importante destacar que algunas en forma individual, no cumplen con el indicador si se tiene en cuenta que afectan el atributo de oportunidad( falta oportunidad en la asignación de citas) clasificadas PQRD RECLAMOS DE RIESGO SIMPLE (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. Se requiere mayor compromiso de los líderes de cada proceso para dar trámite oportuno a las solicitudes de los usuarios.

Durante el I TRIMESTRE 2024 se recibió una felicitación:

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 I TRIMESTRE 2024

Tabla 9. Causas Orientaciones I TRIMESTRE 2024

ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
8	1

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU Meses ENERO FEBRERO MARZO 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 I TRIMESTRE 2024

Tabla 10. Causas intermediaciones I TRIMESTRE 2024

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
57	10	3	1

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU ENERO FEBRERO MARZO 2024 (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, odontológicas y de prevención y mantenimiento de la salud que son también la causante de mayores reclamos en el I TRIMESTRE 2024.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB I TRIMESTRE 2024

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
10

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU ENERO FEBRERO MARZO 2024 (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) I TRIMESTRE 2024

TABLA 11. MECANISMOS PASS I TRIMESTRE 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, FEBRERO Y MARZO 2024 3. Programación reunión asociación de usuarios mes de ENERO, FEBRERO Y MARZO 2024 4. Programación capacitación a la Asociación de Usuarios sobre manejo de las tecnologías comunicación pasiva y activa y ley de transparencia en la información pública	-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 ENERO, FEBRERO Y MARZO 2024 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 01,02,03 /2024 pág. Web institucional <a href="http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/">http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/</a>	Acta de Reunión mes de ENERO, FEBRERO Y MARZO 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 I Trimestre 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)	320 USUARIOS en centro de salud Cardales, Danubio y Floresta, Campin, CDV, Castillo, Centro 30 servidores públicos sede administrativa 30 servidores públicos Danubio y Floresta	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	380/380*100 320 Usuarios capacitados 60 Servidores publicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	16 capacitación para los usuarios 3 capacitación para servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	19/19*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%	1463/1590*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	160 usuarios en centro de salud CDV, Danubio, Floresta, campin, castillo, cardales (8 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	160/160*100 160 Usuarios capacitados 8/8*100 8 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 usuarios	70 servidores públicos en centro de salud CDV, Danubio, Floresta, sede administrativa(6 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	70/70*100  70 servidores públicos capacitados  6/6*100 6 capacitaciones	100%
--	---	---	--	---	-----	--	------

#### 4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el I trimestre de 2024 se realizaron 193 aperturas de buzones y se hallaron 32 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	12	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CARDALES	13	9	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	1
			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	
CASTILLO EXTERNA	12	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	12	2	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 citas)	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	12	3	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
			1 Reclamo: Interpone reclamo por falta de oportunidad en asignación de citas médicas dificultad comunicación 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 solicitud para cambio de horarios asignación de citas médicas (que no sea a la 1:00 pm)	sugerencia	Se remite a subdirección científica y líder de facturación	
			LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN(falta de direccionamiento en la información e información errada suministrada)En la solicitud de asignación de citas por callcenter si bien le asignaron la cita le orientaron inadecuadamente en la ubicación del centro de salud donde le atenderían	Reclamo Riesgo simple	se socializa con la jefe Angélica Angarita quien manifiesta que atendió personalmente a la usuaria quien confirmó que por el callcenter le dijeron que la cita era en cdv (instalaciones en remodelación) y no la orientaron en la sede donde funciona por contingencia. Sin embargo, la usuaria es atendida por el médico. De igual manera desde el proceso SIAU se retroalimentó con los funcionarios del callcenter la orientación para asignación de citas en el centro de salud. Se notifica telefónicamente a familiar de usuaria, a quien se le solicita socializar con ésta de las acciones realizadas y tener en cuenta la orientación de ubicación para futuras atenciones. Se remite a líder de proceso de facturación para seguimiento	
CENTRO	21	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
DANUBIO EXTERNA	15	2	1 Reclamos: Interpone reclamo por falta de oportunidad en asignación de citas odontológicas (limitación de comunicación 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
			1 Reclamo por falta de accesibilidad y oportunidad (limitación comunicación líneas telefónicas para citas)	Reclamo Riesgo simple	Se gestiona en facturación y se le asigna cita médica para el día 15 de marzo a las 9 y 10 am con la doctora Gina Gelvez en el centro de salud danubio. Se notifica a la usuaria y se socializa con área de facturación para seguimiento	

DANUBIO URGENCIAS	15	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	15	1	Restricción en el acceso por falta de oportunidad para la atención (Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos pbs)	Reclamo Riesgo simple	Se remite a regente quien notifica la disponibilidad del medicamento en fecha 11 de marzo de 2024. se llama telefónicamente al usuario y se le notifica para la respectiva entrega. Se le dan recomendaciones y horarios de atención de farmacia para lo pertinente	1
FLORESTA	14	3	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
			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 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	17	5	3 solicitudes para ampliación de servicios ( 24 horas, laboratorio, ambulancia)	sugerencia	Se direcciona a gerencia, servicios ambulatorios y subdirección científica para la gestión pertinente	1
			2 reclamos 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.	
LLANITO	13	0	No aplica	No aplica	No aplica	1

SEDE ADTVA	22	1	Refiere que hizo trámite para solicitud de historia clínica el día 1 de marzo pero al solicitarla no obtiene información porque la funcionaria encargada no se encontraba	No aplica	La usuaria es atendida en forma presencial por la coordinadora SIAU Isolina González, quien le informa que la solicitud está en trámite pero la funcionaria encargada se encuentra en otra actividad laboral, por lo que le solicita a la usuaria suministrar un número telefónico para informarle una vez se disponga de la historia clínica. Efectivamente una vez se dispone de la misma, se notifica telefónicamente a la usuaria y la historia es entregada en forma presencial por la funcionaria María Patricia Márquez. De igual manera le es remitida al correo electrónico	1
TOTAL	193	32				13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU I Trimestre 2024 (ver información completa en informes mensuales)