

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL ABRIL 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) ABRIL 2024

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F ABRIL 2024

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F ABRIL 2024

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033-6076138158	12	11
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	16	14
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	77	69
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	7	6
TOTAL USUARIOS		112	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU ABRIL 2024

1.1.2 Clasificación PQRDS-F ABRIL 2024

Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F ABRIL 2024

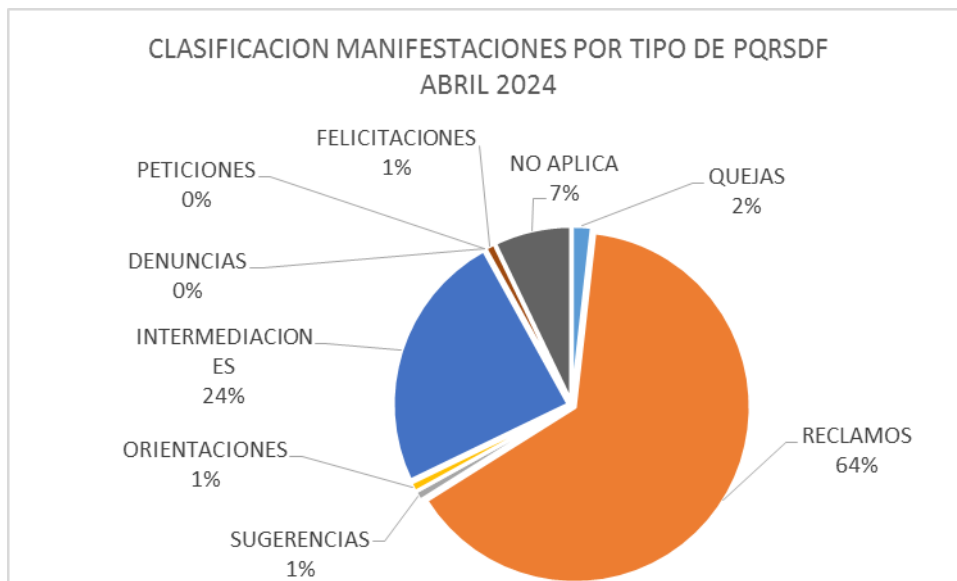
CLASIFICACION	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PETICIÓN	Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, 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	2	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	72	72
	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	1	1

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	1	1
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	27	24
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	1
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	8	7
TOTAL		112	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

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



PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS ABRIL 2024

Tabla 3. EPS/ PQRSDF ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES ABRIL 2024

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	15	0	0	0	5	0	1	0	21	19
NO IDENTIFICA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FAMISANAR	0	2	0	0	0	0	0	1	0	3	3
SANITAS	1	8	0	0	0	6	0	1	0	16	14
SALUDTOTAL	1	1	0	0	0	0	0	1	0	3	3
NUEVA EPS	0	45	0	1	1	15	1	4	0	67	60
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	2	72	0	1	1	27	1	8	0	112	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU ABRIL 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 ABRIL 2024

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3	3
CONSULTA EXTERNA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
P Y P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FACTURACION	0	69	0	0	0	0	0	0	0	69	62
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	1	27	0	0	0	28	25
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8	7
TOTAL	2	72	0	1	1	27	1	8	0	112	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU ABRIL 2024

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	1	5	0	0	0	1	2	0	0	9	8
CARDALES	0	6	0	0	0	0	3	0	0	9	8
CASTILLO	0	7	0	0	0	0	1	0	0	8	7
CDV	0	17	0	0	0	0	0	0	0	17	15
CENTRO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
DANUBIO	1	25	0	0	0	0	3	0	0	29	26
FLORESTA	0	11	0	0	0	0	17	0	0	28	25
LLANITO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
FARMACIA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
SEDE ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8	7
TOTAL	2	72	0	1	1	1	27	8	0	112	100

Fuente: Formato registro diario de atención ABRIL 2024

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	47	0	1	0	17	0	5	0	70	63
24 HORAS	1	8	0	0	1	6	0	1	0	17	15
48 HORAS	0	5	1	0	0	3	0	0	0	9	8
72 HORAS	1	4	0	0	0	1	0	0	0	6	5
DE 3 A 5 DIAS	0	6	0	0	0	0	0	2	0	8	7
DE 6 A 10 DIAS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
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	2	72	1	1	1	27	0	8	0	112	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (MARZO 2024)	MES ACTUAL (ABRIL 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- ABRIL 2023
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	Definidas según circular Supersalud 202315100000010-5	24 HORAS PROMEDIO	24 HORAS PROMEDIO	2.5 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO	NUMERO QRD EN CADA PERIODO	37	74	41
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 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, La queja referidas a trato indigno o deshumanizado por fallas en la comunicación con el personal de urgencias Danubio y consulta externa 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, ABRIL 2024

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
69 RECLAMOS	CAMPIN 5 DANUBIO 24 CASTILLO 7 FLORESTA 10 CARDALES 6 CDV 17 / NUEVAEPS 43 COOSALUD 15 SANITAS 8 FAMISANAR 2 SALUDTOTAL 1	FACTURACION	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 42 TELEFONICA 8 PRESENCIAL 15 BUZON 4	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	SEDE ADTVA 1 FLORESTA 1 /NO IDENTIFICA EPS 1 NUEVA EPS 1	ADTVA 1 C. EXTERN A 1	INEFICACIA EN LA ATENCIÓN: FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y /O REGISTROS ASISTENCIALES, SEGÚN USUARIO PRESENTA DERECHO DE PETICION PARA ENTREGA COMPLETA DE HC QUE NO APARECE EN LOS ARCHIVOS. USUARIO REFIERE QUE EL DR DE LA FLORESTA NO LE GENERA COPIA DE HC Y ORDENES POR FALLAS EN LA IMPRESORA Y EN EL COMPUTADOR	CORREO @ PAG WEB 2	SE REMITEN A LA SUBCIENTIFICA PARA DAR SOLUCIÓN A LOS USUARIOS. SE DA CERTIFICACION DE HC COMO RESPUESTA AL DERECHO DE PETICIÓN Y SE GENERAN LAS ORDENES Y LA HC DEL USUARIO ATENDIDO EN LA FLORESTA	2 DIAS PROMEDIO
1 RECLAMO	DANUBIO / NUEVA EPS	ADTVA	RECURSOS FÍSICOS INSUFICIENTES O EN DEFICIENTES CONDICIONES: PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA, REPORTA EL USUARIO INSATISFACCION POR LA FALTA DE AIRE ACONDICIONADO EN EL SALA DE ESPERA URGENCIAS DANUBIO	BUZON 1	SE REMITE AL LIDER DEL PROCESO QUIÉN CONFIRMA QUE YA SE REALIZARON LOS MANTENIMIENTOS RESPECTIVOS PARA GARANTIZAR EL SERVICIO	INMEDIATO
2 QUEJA	CAMPIN 1 DANUBIO 1/ SANITAS 1 SALUDTOTAL 1	URGENCIAS DANUBIO 1/ C EXTERN A CAMPIN 1	PERCEPCIÓN POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO: TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO, SEGÚN USUARIO EL MEDICO NEGO LA ATENCIÓN DE EXTERNA POR TEMOR A CONTAGIARSE DE VARICELA. USUARIO DEL SERVICIO DE URGENCIAS REFIERE QUE LA MEDICA FUE GROSERA Y LES REFIRIÓ QUE ESOS SINTOMAS DEBERÍA TRATARSE EN CASA CON CUIDADOS Y MEDICAMENTOS CASEROS	CORREO @ PAG WEB 1 PRESENCIAL 1	SE REMITEN AL LIDER DE PROCESO Y AREA DE SUBCIENTIFICA, OPERADOR DEL SERVICIO, PARA TOMA ACCIONES CORRECTIVAS QUE GARANTICEN EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	48 HORAS PROMEDIO

En el periodo se observa que se presentaron 72 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 abril hubo oportunidad en el tiempo de

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

respuesta dado que no se superó el límite establecido, y en promedio equivale a menos de 24 HORAS de respuesta.

En cuanto a las felicitaciones en el mes de Abril se recibió una (1) referente a la prestación de servicio de farmacia Danubio.

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 ABRIL 2024

Tabla 9. Causas Orientaciones ABRIL 2024

ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIÓN Y UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
1	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU ABRIL 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 2024

Tabla 10. Causas intermediaciones ABRIL 2024

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION GESTION ASIGNACION DE CITA ODONTOLOGICA	INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS DE PREVENCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	INTERMEDIACION GESTION DE HISTORIA CLINICA COPIAS O TRASLADOS, CERTIFICACIONES Y DEMAS DOCUMENTOS Y TRAMITES ADMINISTRATIVOS
21	6	0	0

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU ABRIL 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 100% corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas, odontológicas y Prevención y mantenimiento de la salud. 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) ABRIL 2024

TABLA 11. MECANISMOS PPSS ABRIL 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 MARZO 2024 3. Programación reunión asociación de usuarios mes de ABRIL 2024 4. Programación capacitación a la Asociación de Usuarios sobre enfoque diferencias y participación social decreto 1757 de 1994	-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, abril 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 marzo de 2024 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 4/2024 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión comité de Ética Hospitalaria mes de abril 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 ABRIL 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 floresta, campin, llanito, fortuna, farmacia 25 servidores públicos cardales, castillo	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	145/145*100 120 Usuarios capacitados 25 servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	6 capacitación para los usuarios 2 capacitación para servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	8/8*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%	476/530*100	90%
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	80 usuarios en centro de salud campin, castillo, Danubio, Cardales (4 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	80/80*100 80 Usuarios capacitados 4/4*100 3capacitaciones	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	34 servidores públicos campin, castillo, Danubio, Cardales (3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	34/34*100 34 servidores públicos capacitados 4/4*100 4 capacitaciones	100%
--	---	---	--	---	-----	--	------

INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD ABRIL 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	4	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 a la usuaria para el día 3 de mayo 2024 a las 9 y 40 am con el doctor Rigoberto Rangel en el centro de salud Cardales. Se notifica telefónicamente a la usuaria y se presenta la inconformidad en el análisis de informe de gestión proyectada en el plan de mejoramiento para ejecutar la acción pertinente por competencia del área afectada	1
CASTILLO EXTERNA	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO URGENCIAS	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CDV	4	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 a la usuaria para el día 22 de abril 2024 a las 4 y 40 pm con el doctor Rigoberto Rangel en el centro de salud Cardales. Se notifica a la usuaria y se presenta la inconformidad en el análisis de informe de gestión proyectada en el plan de mejoramiento para ejecutar la acción pertinente por competencia del área afectada	1

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

CENTRO	8	1	Presenta sugerencia en la que solicita que el personal de servicios generales disponga de un horario más extendido (8 horas)	Falta de personal asistencial (solicitud de incremento de horas, aumentar a ocho horas)	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS Y RECURSO HUMANO: Se recepciona la siguiente respuesta:" dentro de los estudios previos para el contrato que actualmente se encuentra ejecutándose para el Servicio de Aseo de los diferentes Centros y Puestos de Salud de la ESE BARRANCABERMEJA, se determinó por políticas administrativas y financieras la necesidad que para el Centro de Salud EL CENTRO se requerían 4 horas para el desarrollo del objeto contractual en el mencionado lugar, sin embargo la entidad acogerá la recomendación para tenerla en cuenta en una eventual contratación de acuerdo al presupuesto de gasto e inversión de la entidad. Sin otro en particular Atentamente, -- ADRIAN RICARDO AMAYA POSADA Profesional Especializado Recurso Humano ESE Barrancabermeja. De igual manera se notifica telefóicamente a la usuaria para lo pertinente	1
FARMACIA	6	1	Refiere satisfacción con la atención recibida en el servicio de farmacia (Satisfacción con el servicio prestado)	Felicitación	Se remite a jefe servicios ambulatorios, subdirección científica y regente de farmacia para conocimiento. Se contacta telefóicamente al usuario a quien se le agradece la manifestación	1
DANUBIO EXTERNA	6	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 29 de marzo a las 7:00 am con la doctora Gina Gelvez en el centro de salud danubio. Se notifica a la usuaria y se presenta la inconformidad en el análisis de informe de gestión proyectada en el plan de mejoramiento para ejecutar la acción pertinente por competencia del área afectada	1

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”

DANUBIO URGENCIAS	6	1	1 Reclamo por inadecuado funcionamiento del aire acondicionado sala de espera urgencias Danubio (Planta física, espacios, muebles y dotación inapropiada)	Reclamo Riesgo simple	Se remite a jefe planeación, líder seguridad y salud en el trabajo, se recepciona la siguiente respuesta: "Estamos actualmente como empresa ejecutando el contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de aire acondicionado con la contratista bestek; la semana anterior se realizó actividades en urgencias Danubio, está pendiente el correctivo del equipo ubicado en sala de espera urgencias; a este equipo ya se le realizó el mantenimiento preventivo" MILTON RINCON, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. Se notifica telefónicamente a familiar de usuario de la gestión adelantada y respuesta	1
FLORESTA	5	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 2 de mayo a las 6:00 am con el doctor CARLOS ANGARITA en el centro de salud danubio. Se notifica telefónicamente a la usuaria y se presenta la inconformidad en el análisis de informe de gestión proyectada en el plan de mejoramiento para ejecutar la acción pertinente por competencia del área afectada	1
FORTUNA	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	9	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	70	7				13

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

“EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SALUD PARA TODOS”