

## INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – I SEMESTRE 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 SEMESTRE 2024

1.1.1 Medio de recepción PQRSD-F I SEMESTRE 2024

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

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033	60	12
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	43	9
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQRD	1	0.5
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>	327	68
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	49	10
TOTAL USUARIOS		480	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU I SEMESTRE 2024

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRSD-F I SEMESTRE 2024

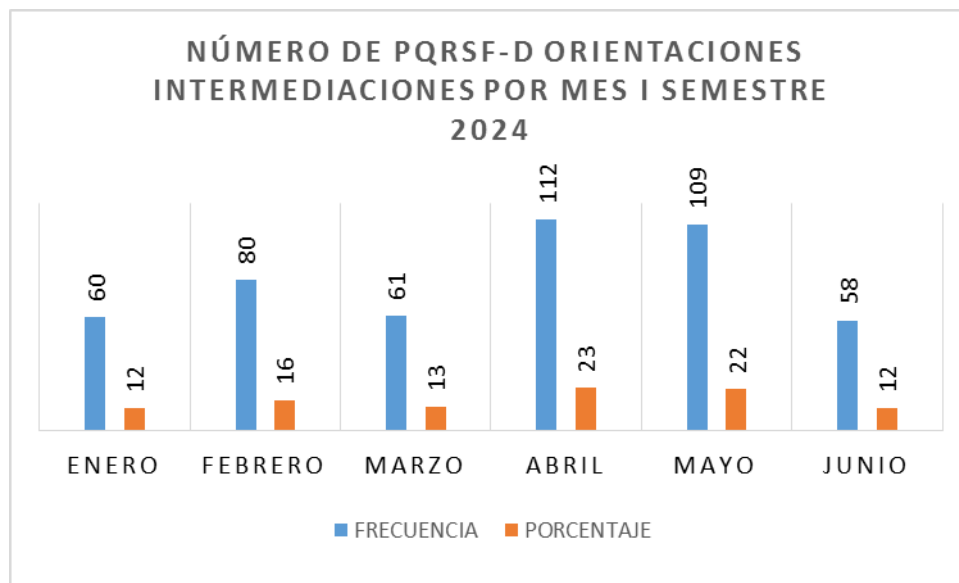
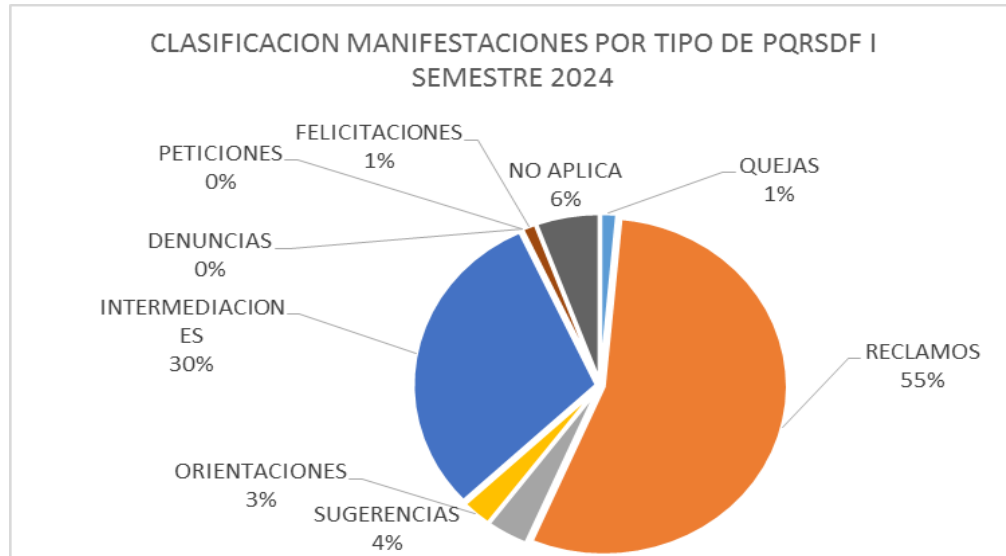
Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F I SEMESTRE 2024

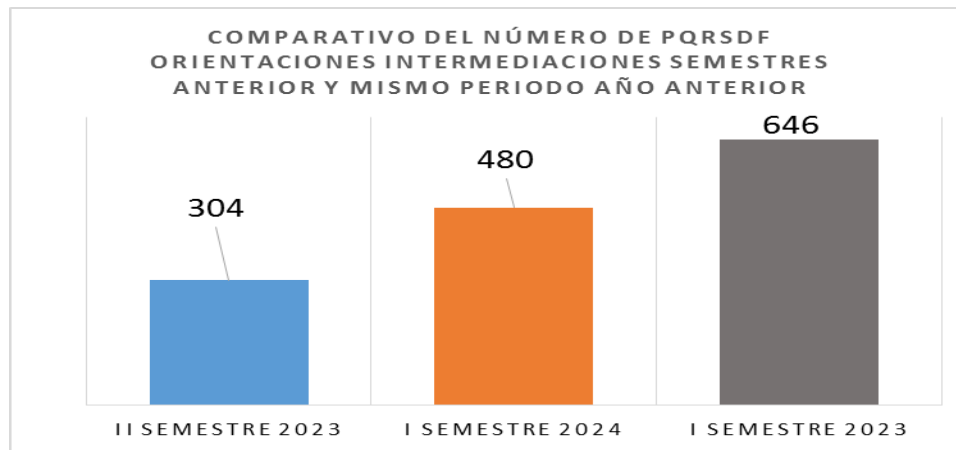
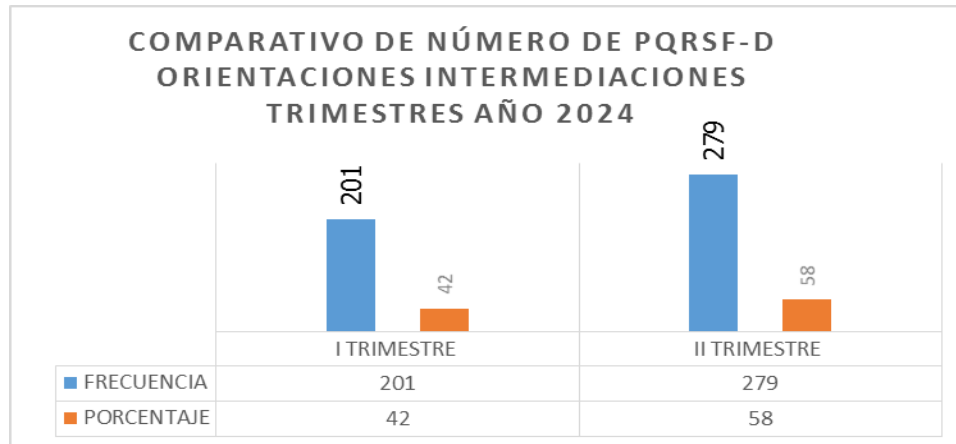
CLASIFICACION	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PETICIÓN	Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, 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	7	1
RECLAMO	Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del sector salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.	264	55
	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	264	
	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	18	4
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	13	3
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	145	30
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	6	1

NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	27	6
TOTAL		480	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

Fuente estadística I SEMESTRE 2024: Formato Registro diario de atención SIAU





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

Tabla 3. EPS/ PQRSDF- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES I SEMESTRE 2024

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	35	0	0	2	18	2	2	0	59	12
NO IDENTIFICA	0	2	0	1	2	1	0	1	0	7	1
FAMISANAR	0	4	0	1	0	1	0	1	0	7	1
SANITAS	2	43	0	0	2	43	0	2	0	92	19
SALUDTOTAL	0	2	0	1	1	4	0	2	0	10	2
NUEVA EPS	3	176	0	15	5	71	4	19	0	293	61
EPS OTRO MUNICIPIO	1	2	0	0	1	7	0	0	0	11	2
NO ASEGURADO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>264</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>145</b>	<b>6</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>480</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro diario de Atención SIAU I SEMESTRE 2024

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	1	9	0	10	2	0	1	0	0	23	5
CONSULTA EXTERNA	2	2	0	0	0	0	1	0	0	5	1
ODONTOLOGÍA	0	3	0	0	0	1	0	0	0	4	1
FARMACIA	1	4	0	7	0	2	1	0	0	15	3
P Y P	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
URGENCIAS	3	0	0	0	0	0	3	0	0	6	1
FACTURACION	0	246	0	1	0	0	0	0	0	247	51
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	9	142	0	0	2	153	32
NO APLICA	0	0	0	0	1	0	0	0	25	26	5
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>264</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>145</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>480</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU I SEMESTRE 2024

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	2	26	0	0	0	1	9	0	0	38	8
CARDALES	0	26	0	0	7	0	17	0	0	50	10
CASTILLO	1	25	0	4	1	1	12	0	0	44	9
CDV	0	36	0	0	1	0	1	0	0	38	8
CENTRO	0	2	0	0	4	0	2	0	0	8	2
DANUBIO	3	99	0	0	1	3	27	0	0	133	28
FLORESTA	0	38	0	1	0	1	44	0	0	84	8
LLANITO	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	1
FARMACIA	1	4	0	1	0	0	2	0	0	8	2
SEDE ADMINISTRATIVA	0	7	0	0	0	7	29	1	0	44	9
FORTUNA	0	1	0	0	4	0	0	0	0	5	1
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	26	0	26	5
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>264</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>145</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>480</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU I SEMESTRE 2024

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

**Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION I SEMESTRE 2024**

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	168	1	2	5	69	0	14	0	259	54
24 HORAS	3	47	3	3	5	33	0	6	0	100	21
48 HORAS	0	21	8	0	1	20	0	2	0	52	11
72 HORAS	1	12	1	0	0	8	0	1	0	23	5
DE 3 A 5 DIAS	1	11	1	1	2	6	0	3	0	25	5
DE 6 A 10 DIAS	1	5	4	0	0	8	0	1	0	19	4
DE 11 A 15 DIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.5
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>264</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>145</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>480</b>	<b>100</b>

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	II SEMESTRE 2023	I SEMESTRE 2024	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- I SEMESTRE 2023
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD	MENOS DE 15 DÍAS	1.5 DIAS PROMEDIO	24 HORAS PROMEDIO	2 DIA PROMEDIO
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		147	271	331
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	99%	100%	100%

La tendencia es al aumento del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al semestre inmediatamente anterior y a la disminución con mismo periodo del año anterior. 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 SEMESTRE 2024

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias I SEMESTRE 2024

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
243 RECLAMOS	DANUBIO 95 CASTILLO 22 CAMPIN 25 CARDALES 23 CDV 35 FLORESTA 37 CENTRO 1 SEDE ADTVA 5 / NUEVAEPS 162 COOSALUD 33 SANITAS 39 FAMISANAR 4 SALUDTOTAL 2 EPS OTRO MUNICIPIO 3	FACTURACION	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 156 TELEFONICA 44 PRESENCIAL 32 BUZON 11	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
7 RECLAMOS	DANUBIO 2 CARDALES 2 CASTILLO 3/ NUEVA EPS 5 SANITAS 2	ADMINISTRATIVA	DEFICIENTE PERCEPCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL LUGAR: FALTA DE AIREACONDICIONADO EN LA SALA ESPERA URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA Y CONSULTORIOS LA PROLIFERACION DE ZANCUDOS CASTILLO. FALTA DE INSUMOS EQUIPO DE ORGANOS PARA REVISIÓN OIDOS	BUZON 7	SE REMITE A LOS LIDERES DE LOS PROCESO QUIÉN CONFIRMA QUE YA SE REALIZARON LOS MANTENIMIENTOS RESPECTIVOS PARA GARANTIZAR EL SERVICIO	5 DIAS
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 CDV 1 CAMPIN 1 CARDALES 1 / SANITAS 2 NUEVA EPS COOSALUD 1	ADMINISTRATIVA/ SERVICIOS AMBULATORIOS SUBCENTRIFICA	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 3 BUZON 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
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

2 RECLAMOS	SEDE ADTVA 1 FLORESTA 1/NO IDENTIFICA EPS 1 NUEVA EPS 1	ADTVA 1 C. EXTERNA 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	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	FACTURAC ION 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
6 QUEJA	DANUBIO 3 CAMPIN 2 CASTILLO 1 / NO ASEGURADO 1 NUEVA EPS 3 SANITAS 1 SALUDTOTAL 1	URGENCIA S ADMINIST RATIVA CONSULT A EXTERNA	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  SEGÚN USUARIO EL MEDICO NEGÓ 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. SEGÚN USUARIO EL MEDICO DE URGENCIAS CENTRO DE SALUD CASTILLO, REFIERE QUE LA DOCTORA LA TRATA MAL AL RESISTIRSE A ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTO	PRESENCIAL ESCRITO 2  CORREO @PAG WEB 3  BUZON Y POR ESCRITO EN LA SLS 1	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	5 DIA PROMEDIO

			AL CUAL ES ALERGICA. ADEMÁS REFIERE QUE DURANTE LA ESPERA LA DOCTORA REIA CON AUXILIAR Y VIGILANTE Y SE REFERIA A OTROS USUARIOS. ADEMÁS REFIERE QUE FUE SACADA CON INTERVENCIÓN DE LA POLICIA A LAS 3 AM SIN TENER EN CUENTA SU CONDICIÓN DE SER DE ZONA RURAL		
1 QUEJA	DANUBIO 1 / SANITAS 1	CONSULTA A EXTERNA	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN, SEGÚN USUARIO EL MEDICO DE CONSULTA EXTERNA NO LO ATENDIO A LA HORA DE LA CITA POR ESTAR EN OTRAS AREAS DEL CENTRO DE SALUD HACIENDO OTRAS ACTIVIDADES SOCIALES	ESCRITO 1	SE REMITEN AL LIDER DE PROCESO Y AREA DE SUBCIENTIFICA, PARA TOMA ACCIONES CORRECTIVAS QUE GARANTICEN EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS

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 Semestre de 2024 se recibieron 6 felicitaciones; así:

En el mes de febrero se presentó una (1) felicitación, dirigida al centro de salud la Floresta a todo el servicio en general.

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

En el mes de MAYO se recibió DOS (2) referente a la prestación de servicio de centro de salud Castillo urgencias (medica Katy, aux. Hilda y Facturador Johan) y externa (médico Víctor Díaz).

En el mes de JUNIO se recibió DOS (2) referente a la prestación de servicio de centro de salud Castillo urgencias (medica Katy, aux. Hilda y Jefe Estefanía) y por el servicio de urgencias 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 SEMESTRE 2024

Tabla 9. Causas Orientaciones I SEMESTRE 2024

ORIENTACION DERECHOS Y DEBERES	ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	ORIENTACION INFORMACION INADECUADA AL USUARIO
0	12	1	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU I SEMESTRE 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 SEMESTRE 2024

Tabla 10. Causas intermediaciones I SEMESTRE 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
115	22	6	2

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU I SEMESTRE 2024(se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso).

Se evidencia que el total de intermediaciones corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas que son también la causante de mayores reclamos en el I SEMESTRE 2024.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB I SEMESTRE 2024

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
27

2. MECANISMOS DE PPSS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) I SEMESTRE 2024

TABLA 11. MECANISMOS PPSS I SEMESTRE 2024

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1. Programación de la reunión mensual 2. Remisión de informes de gestión, participación social Y encuestas de satisfacción de los meses de enero a junio de 2024 3 Realización de programación reunión mensual de asociación de usuarios 4. Remisión de información del proceso de Participación social	Plan detallado de trabajo -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios. -Actas reuniones asociación de usuarios y actas de asistencia -Constancia de invitación a correos electrónicos de miembros de la asociación de usuarios/ evidencias fotográficas	Información socializada	Falta de compromiso de la Asociación en la asistencia a reuniones programadas
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 y la presencia del representante de los usuarios, se da informe PQRD de cada mes y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta de cada comité ética Hospitalaria 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 mensual I Semestre 2024	Información socializada	Asistencia de los miembros de la Asociación de usuarios

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes I Semestre 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)	700 USUARIOS en centro de salud Cardales, Danubio y Floresta, Campin, CDV, Castillo, Centro, Llanito, fortuna, farmacia 30 servidores públicos sede administrativa 80 servidores públicos Danubio, cardales, castillo campin, llanito Fortuna, Centro, Farmacia y Floresta	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	810/810*100  700 Usuarios capacitados 110 Servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	35 capacitación para los usuarios 10 capacitación para servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	45/45*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%	2813/3060*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	380 usuarios en centro de salud CDV, Danubio, Floresta, castillo, cardales campin, cdv, llanito, centro (19 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	3800/160*100  380 Usuarios capacitados  19/19*100 19 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	167 servidores públicos en centro de salud CDV, Danubio, sede administrativa campin, castillo, Cardales floresta, cdv, llanito, centro (17 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	167/167*100 167 servidores públicos capacitados 17/17*100 17 capacitaciones	100%
--	---	--	--	---	-----	--	------

#### 4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el I Semestre 2024 se **realizaron** **aperturas de buzones y se hallaron** 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	26	1	1 Reclamo por falta de accesibilidad y oportunidad (limitación comunicación líneas telefónicas para citas)	Reclamo Riesgo simple	Se socializa con la jefe del centro de salud. Se confirma que la usuaria es atendida posteriormente por el médico. Se contacta telefónicamente a la usuaria quien refiere que la atendieron y evalúa de buena la atención pero deja la manifestación para mejoramiento del servicio. Se remite a procesos involucrados para lo pertinente	1
CARDALES	27	11	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	
			2 Reclamos por falta de accesibilidad y oportunidad (limitación comunicación líneas telefónicas para citas)	Reclamo Riesgo simple	Se gestiona en facturación y se le asignan citas médicas a las usuarias. Se notifican telefónicamente 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	

CASTILLO EXTERNA	26	3	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 Manifestación por falta de material físico para la atención (no disponibilidad de instrumento para revisión del oído)	Reclamo Riesgo simple	Se socializa con jefe del centro y se remite a subdirector científico, jefe de servicios ambulatorios, operador Maxempleo; para los fines pertinente. Una vez hubo notificación de la disponibilidad del instrumento, se asigna nueva cita al usuario. Sin embargo, el padre del menor informa que por encontrarse hospitalizado el menor no puede tomar la cita. Se le orienta a solicitar la cita en forma presencial o por los canales disponibles para asignación de citas	
			1 Manifestación de satisfacción con la atención del doctor victor Diaz. De igual manera refiere satisfacción con la atención de personal de enfermería (claudia y yerson)	Felicitación	Se socializa con jefe del centro y se remite a subdirector científico, jefe de servicios ambulatorios, operador Maxempleo; para los fines pertinente	
CASTILLO URGENCIAS	26	8	3 Manifestaciones de satisfacción con la atención del personal urgencias ( doctora Katy, axuiliar Ilda, facturador Johan, jefe Estefanía)	Felicitación	Se socializa con jefe del centro y se remite a subdirector científico, jefe de servicios ambulatorios, operador Maxempleo; para los fines pertinente	1
			1 reclamo: (recepcionado 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 sugerencia de mejoramiento en aseo de instalaciones (sala de urgencias y procedimientos)	Sugerencia	Se remite a Subdirección científica, líder de seguridad y salud en el trabajo y jefe talento humano, para acciones pertinentes y seguimiento	
			1 Insatisfacción por percepción trato inequitativo por parte de la doctora BRIGITH VEGA	Queja	Se remite a subDIRECTOR CIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS Y OPERADOR DE SERVICIOS MAEXEMPLEOS quienes realizan las indagaciones y asumen compromiso de acciones de mejoramiento para garantizar calidez y trato digno a los usuarios	

			2 manifestaciones de insatisfacción por funcionamiento inadecuado de aire acondicionado, deterioro cubierta externa área de urgencias y proliferación de mosquitos	Reclamo Riesgo simple	Se socializa con líder de calidad, jefe de planeación y líder de seguridad y salud en el trabajo para las acciones pertinentes	
CDV	26	4	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	1
			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	
			2 Reclamo por falta de accesibilidad y oportunidad (limitación comunicación líneas telefónicas para citas)	Reclamo Riesgo simple	Se gestiona en facturación y se le asigna citas médica a las usuarias p. Se notifica a las 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	

CENTRO	36	4	4 sugerencias 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 usuaría para lo pertinente	1
DANUBIO EXTERNA	31	3	3 Reclamos por falta de accesibilidad y oportunidad (limitación comunicación líneas telefónicas para citas)	Reclamo Riesgo simple	Se gestiona en facturación y se le asigna cita médicas y de odontología a los usuarios. Se notifica a las usuarias 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
DANUBIO URGENCIAS	28	3	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	1
			2 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 telefóicamente a familiar de usuario de la gestión adelantada y respuesta	

FARMACIA	31	2	1 reclamo por 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
			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 telefónicamente al usuario a quien se le agradece la manifestación	
FLORESTA	29	4	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 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	
			2 Reclamos por falta de accesibilidad y oportunidad (limitación comunicación líneas telefónicas para citas)	Reclamo Riesgo simple	Se gestiona en facturación y se le asigna las citas. Se notifica telefónicamente a las usuarias 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	
FORTUNA	35	5	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.	1
			3 solicitudes para ampliación de servicios ( 24 horas, laboratorio, ambulancia)	sugerencia	Se direcciona a gerencia, servicios ambulatorios y subdirección científica para la gestión pertinente	
LLANITO	30	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	47	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	398	49				13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU I Semestre 2024