

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL JUNIO 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 PQRDSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) JUNIO 2024

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F JUNIO 2024

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F JUNIO 2024

| MEDIO DE RECEPCION | MODO DE CONTACTO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|--|------------|------------|
| Telefónico | Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033-6076138158 | 10 | 17 |
| Presencial/ verbal | Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i> | 1 | 2 |
| Escrito | Oficios y formatos recepción de PQR | 1 | 2 |
| Virtual | Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co | 42 | 72 |
| Buzones | Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB | 4 | 7 |
| TOTAL USUARIOS | | 58 | 100 |

Fuente: Registro diario de atención SIAU JUNIO 2024

Tiempo de espera para la atención del Usuario en la Oficina SIAU (informe de oportunidad oficina SIAU ESEB)

El área de sistema de información y atención al usuario (Siau) cuenta con una oficina dispuesta para la atención presencial de los usuarios, ubicada en la sede administrativa en el horario de atención de lunes a jueves de 7 a.m a 11:30 am y de 1:00 pm a 4:30 pm y los viernes de de 7 a.m a 11:30 am y de 1:00 pm a 3:30 pm, de manera casi inmediata se realiza la recepción y solución de las necesidades manifestada por los usuarios. Durante el mes de Junio se registraron 1 usuario de manera presencial los cuales según planilla de control de tiempos de atención no superaron los 5 minutos desde el momento de llegada, lo que hace que sea una atención oportuna.

1.1.2 Clasificación PQRDS-F JUNIO 2024

Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F JUNIO 2024

| CLASIFICACION | DEFINICIÓN | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|--|------------|------------|
| PETICIÓN | Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros. | 0 | 0 |
| QUEJA | Manifestación de una persona a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad | 1 | 2 |
| RECLAMO | Reclamo de riesgo simple: reclamo a través del cual los usuarios del sector salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector | 32 | 32 |
| | 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 | 0 | 0 |
| ORIENTACIÓN | Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio | 2 | 3 |
| INTERMEDIACIÓN | Gestión de un servicio prestado por la ESEB | 16 | 28 |
| FELICITACIÓN | Manifestación de satisfacción con el servicio recibido | 2 | 3 |
| NO APLICAN | Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja | 5 | 9 |
| TOTAL | | 58 | 100 |

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

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



PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS JUNIO 2024

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

| ASEGURADORA/EPS | QUEJA | RECLAMO | DENUNCIA | SUGERENCIA | ORIENTACION | INTERMEDIACION | FELICITACION | NO APLICA | PETICION | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------------|-------|---------|----------|------------|-------------|----------------|--------------|-----------|----------|-------|------------|
| COOSALUD | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 | 9 |
| NO IDENTIFICA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| FAMISANAR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| SANITAS | 1 | 10 | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 17 | 29 |
| SALUDTOTAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 |
| NUEVA EPS | 0 | 17 | 0 | 0 | 1 | 9 | 2 | 4 | 0 | 33 | 57 |
| EPS OTRO MUNICIPIO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| NO ASEGURADO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 32 | 0 | 0 | 2 | 16 | 2 | 5 | 0 | 58 | 100 |

Fuente: Registro diario de Atención SIAU JUNIO 2024

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

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

| SERVICIO/ÁREA/PROCESO | QUEJA | RECLAMO | DENUNCIA | SUGERENCIA | ORIEONTACION | INTERMEDIACION | FELICITACION | NO APLICA | PETICION | TOTAL | PORCENTAJE |
|-----------------------|-------|---------|----------|------------|--------------|----------------|--------------|-----------|----------|-------|------------|
| ADMINISTRATIVA | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| CONSULTA EXTERNA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| ODONTOLOGÍA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FARMACIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| P Y P | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| URGENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| FACTURACION | 0 | 31 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 31 | 53 |
| 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 | 16 | 0 | 2 | 0 | 19 | 33 |
| NO APLICA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 5 |
| TOTAL | 1 | 32 | 0 | 0 | 2 | 16 | 2 | 5 | 0 | 58 | 100 |

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU JUNIO 2024

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

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

| CENTROS DE SALUD | QUEJA | RECLAMO | DENUNCIA | FELICITACION | SUGERENCIA | ORIENTACION | INTERMEDIACION | NO APLICA | PETICION | TOTAL | % |
|---------------------|----------|-----------|----------|--------------|------------|-------------|----------------|-----------|----------|-----------|------------|
| CAMPIN | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 6 | 10 |
| CARDALES | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| CASTILLO | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 9 |
| CDV | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| CENTRO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| DANUBIO | 1 | 15 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 0 | 0 | 23 | 40 |
| FLORESTA | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 7 | 12 |
| LLANITO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FARMACIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SEDE ADMINISTRATIVA | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 1 | 0 | 8 | 14 |
| FORTUNA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| NO APLICA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 7 |
| TOTAL | 1 | 32 | 0 | 2 | 0 | 2 | 16 | 5 | 0 | 58 | 100 |

Fuente: Formato registro diario de atención JUNIO 2024

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

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

| OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | FELICITACION | ORIENTACION | INTERMEDIACION | DENUNCIAS | NO APLICA | PETICION | TOTAL | % |
|---|----------|-----------|------------|--------------|-------------|----------------|-----------|-----------|----------|-----------|------------|
| INMEDIATAMENTE | 0 | 17 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 23 | 40 |
| 24 HORAS | 0 | 7 | 0 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 12 | 21 |
| 48 HORAS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 6 | 10 |
| 72 HORAS | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 9 | 15 |
| DE 3 A 5 DIAS | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 5 | 9 |
| DE 6 A 10 DIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 | 5 |
| 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 | 32 | 0 | 2 | 2 | 16 | 0 | 5 | 0 | 58 | 100 |

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

| NOMBRE DEL INDICADOR | META | MES ANTERIOR (MAYO 2024) | MES ACTUAL (JUNIO 2024) | MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- JUNIO 2023 |
|--|--|--------------------------|-------------------------|--|
| TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO | Definidas según circular Supersalud 2023151000000010-5 | 24 HORAS PROMEDIO | 24 HORAS PROMEDIO | 1,5 DIAS |
| NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO | NUMERO QRD EN CADA PERIODO | 70 | 33 | 46 |
| PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS | 100% DE RESPUESTA | 100% | 100% | 100% |

La tendencia es a la disminución de quejas, reclamos y Denuncias con relación al mes inmediatamente anterior e igualmente 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 médico de consulta externa danubio. En lo referente al promedio de tiempo de respuesta se evidencia cumplimiento en días de resolución de las PQRD y en el porcentaje de respuesta a las mismas, según lo establecido por la normatividad vigente circular externa supersalud 202315100000010-5 de junio 26 del 2023.

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

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

| TIPO DE PQRD | CENTRO DE SALUD Y EPS | SERVICIO | CAUSA | FUENTE | GESTION | TIEMPO DE RESPUESTA |
|--------------|---|------------------|---|---|---|---------------------|
| 31 RECLAMOS | CAMPIN 4 DANUBIO 15 CASTILLO 2 FLORESTA 4 CARDALES 2 CDV 2 SEDE ADTVA 2 / NUEVAEPS 17 COOSALUD 4 SANITAS 9 EPS OTRO MUNICIPIO 1 | FACTURACION | LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB | CORREO @ PAG WEB 19 TELEFONICA 10 PRESENCIAL 1 BUZON 1 | 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 |
| 1 RECLAMO | CASTILLO / SANITAS | ADTVA | RECURSOS FÍSICOS INSUFICIENTES O EN DEFICIENTES CONDICIONES: PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA, REPORTA EL USUARIO INSATISFACCION POR LA FALTA DE INSUMOS EQUIPO DE ORGANOS PARA REVISIÓN OIDOS | BUZON 1 | SE REMITE AL LIDER DEL PROCESO QUIÉN CONFIRMA QUE YA SE REALIZARON LOS CORRECTIVOS T DOTACIÓN PERTINENTE | 72 HORAS |
| 1 QUEJA | DANUBIO 1 / SANITAS 1 | CONSULTA 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 | 5 DIAS |

En el periodo se observa que se presentaron 32 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 JUNIO hubo oportunidad en el tiempo de 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 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 JUNIO024

Tabla 9. Causas Orientaciones JUNIO 2024

| ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB | ORIENTACIÓN Y UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD |
|------------------------------|---|
| 2 | 0 |

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU JUNIO 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 JUNIO 2024

Tabla 10. Causas intermediaciones JUNIO 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 |
|--|--|--|--|
| 12 | 4 | 0 | 0 |

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU JUNIO 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) JUNIO 2024

TABLA 11. MECANISMOS PPSS JUNIO 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 MAYO 2024 3. Programación reunión asociación de usuarios mes de JUNIO 2024 4. Capacitación desarrollada por la secretaria de salud en política de participación social y decreto 1757 | -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, junio 2024 | Información socializada /reunión realizada | 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 integrantes del comité tanto por la Eseb como Asociación de usuarios y COPACO, se da informe PQRD mes de mayo de 2024 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 6/2024 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/ | Acta de Reunión comité de Ética Hospitalaria mes de mayo 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 Junio 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, Llanito, Fortuna, Farmacia 10 servidores públicos Fortuna, Centro, Farmacia | Población capacitada/población objetivo general *100 | % | 90% | 130/130*100 120 Usuarios capacitados 10 servidores públicos | 100% |
| Indicador del cumplimiento de las actividades programadas | Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones | 6 capacitación para los usuarios 3 capacitación para servidores públicos | Número de actividades realizadas/número de actividades programadas | % | 90% | 9/9*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% | 392/420*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 | 60 usuarios en centro de salud Castillo, Cardales, Campin (3 capacitaciones) | Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas | % | 90% | 60/60*100 60 Usuarios capacitados 3/3*100 4 capacitaciones | 100% |
| 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 | 25 servidores públicos Castillo, Cardales, Campin (3 capacitaciones) | Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas | % | 90% | 25/25*100 25 servidores públicos capacitados 3/3*100 3 capacitaciones | 100% |

INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

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

| CENTRO DE SALUD | NUMERO DE APERTURAS | NUMERO DE HALLAZGOS | CAUSA O MOTIVO | CLASIFICACION | ACCION REALIZADA | NUMERO DE BUZONES INSTALADOS |
|--------------------|---------------------|---------------------|--|-----------------------|---|------------------------------|
| CAMPIN | 5 | 0 | No aplica | No aplica | No aplica | 1 |
| CARDALES | 5 | 1 | 1 manifestación por falta de accesibilidad y oportunidad en asignación de cita médica por dificultad comunicación líneas telefónicas | Reclamo Riesgo simple | Se remite a facturación y se confirma que la cita fue asignada a la usuaria para el día 7 de junio a las 7 y 30 am con la doctora Roxana Rodriguez | 1 |
| CASTILLO EXTERNA | 5 | 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 pertinentes. 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 |
| CASTILLO URGENCIAS | 5 | 2 | 2 manifestaciones de satisfacción con la atención del personal urgencias (doctora Katy, auxiliar Ilda, jefe Estefanía) | Felicitación | Se socializa con jefe del centro y se remite a subdirector científico, jefe de servicios ambulatorios, operador Maxempleo; para los fines pertinentes | 1 |
| CDV | 5 | 0 | No aplica | No aplica | No aplica | 1 |
| CENTRO | 3 | 0 | No aplica | No aplica | No aplica | 1 |
| DANUBIO EXTERNA | 5 | 0 | No aplica | No aplica | No aplica | 1 |
| DANUBIO URGENCIAS | 5 | 0 | No aplica | No aplica | No aplica | 1 |
| FARMACIA | 5 | 0 | No aplica | No aplica | No aplica | 1 |
| FLORESTA | 5 | 0 | No aplica | No aplica | No aplica | 1 |
| FORTUNA | 7 | 0 | No aplica | No aplica | No aplica | 1 |
| LLANITO | 4 | 0 | No aplica | No aplica | No aplica | 1 |
| SEDE ADTVA | 7 | 0 | No aplica | No aplica | No aplica | 1 |
| TOTAL | 66 | 4 | | | | 13 |

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