

**INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – II 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) II TRIMESTRE 2024

1.1.1 Medio de recepción PQRSD-F II TRIMESTRE 2024

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

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6138158	26	9
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	33	12
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQRD	1	1
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	202	72
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	17	6
TOTAL USUARIOS		279	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU II TRIMESTRE 2024

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRSD-F II TRIMESTRE 2024

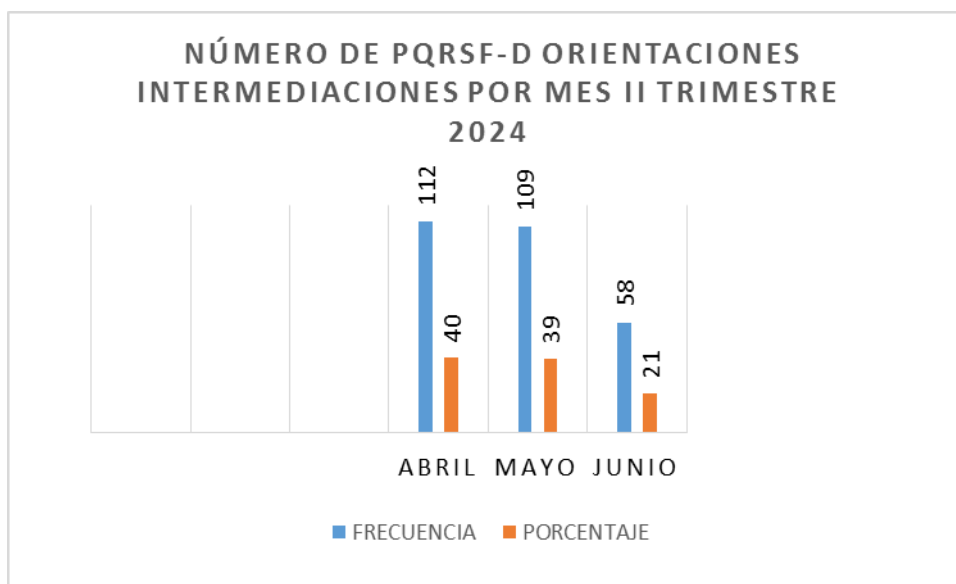
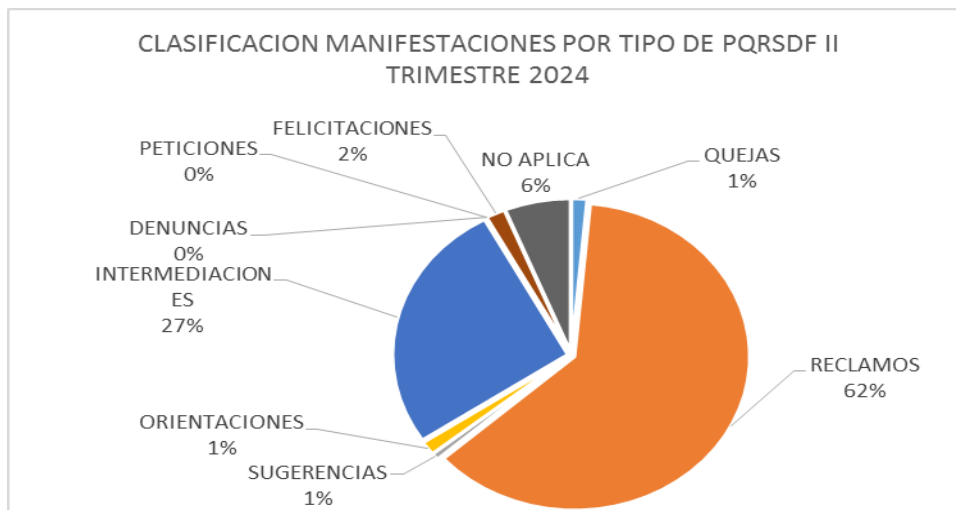
Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F II TRIMESTRE 2024

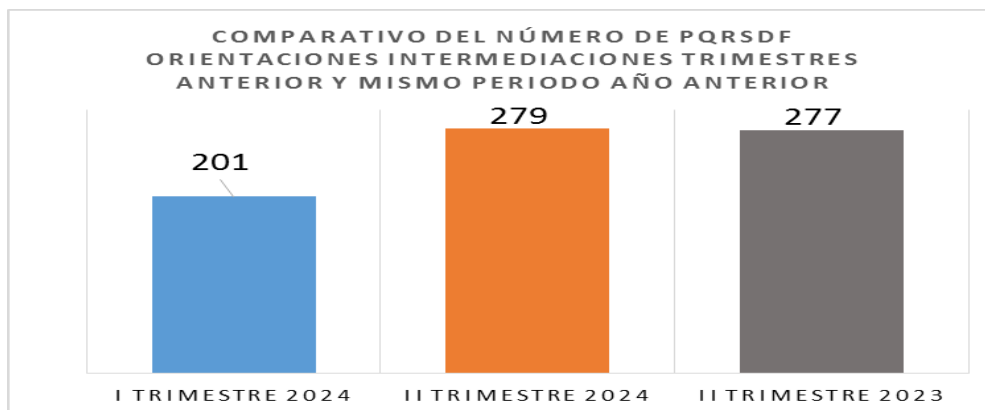
CLASIFICACION	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PETICIÓN	Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, 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	4	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	173	62
	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	2	1
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	4	1

INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	74	27
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	5	2
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	17	6
TOTAL		279	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

Fuente estadística II TRIMESTRE 2024: Formato Registro diario de atención SIAU ABRIL-MAYO-JUNIO 2024





1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS II TRIMESTRE 2024

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	27	0	0	0	12	1	1	0	41	15
NO IDENTIFICA	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3	1
FAMISANAR	0	2	0	0	0	1	0	1	0	4	2
SANITAS	2	27	0	0	1	14	0	1	0	45	16
SALUDTOTAL	1	2	0	1	0	1	0	2	0	7	2.5
NUEVA EPS	1	111	0	1	3	41	4	12	0	173	62
EPS OTRO MUNICIPIO	0	2	0	0	0	4	0	0	0	6	2
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	173	0	2	4	74	5	17	0	279	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU II TRIEMSTRE 2024

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	5	0	2	2	0	0	0	0	9	3
CONSULTA EXTERNA	2	2	0	0	0	0	1	0	0	5	2
ODONTOLOGÍA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.5
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.5
P Y P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	2	0	0	0	0	0	3	0	0	5	2
FACTURACION	0	165	0	0	0	0	0	0	0	165	59
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	2	74	0	2	0	78	28
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	15	0	15	5
TOTAL	4	173	0	2	4	74	5	17	0	279	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU II TRIMESTRE 2024

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	1	16	0	0	0	1	6	0	0	24	9
CARDALES	0	15	0	0	0	0	4	0	0	19	7
CASTILLO	1	19	0	4	1	0	6	0	0	31	11
CDV	0	24	0	0	0	0	0	0	0	24	9
CENTRO	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0.5
DANUBIO	2	71	0	0	0	1	17	0	0	91	33
FLORESTA	0	22	0	0	0	0	26	0	0	48	17
LLANITO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.5
FARMACIA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.5
SEDE ADMINISTRATIVA	0	6	0	0	0	2	13	1	0	22	8
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	16	0	16	6
TOTAL	4	173	0	5	2	4	74	17	0	279	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU II TRIMESTRE 2024

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION II TRIMESTRE 2024

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION II TRIMESTRE 2024

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	121	1	2	0	38	0	8	0	170	61
24 HORAS	2	18	0	2	3	13	0	3	0	41	15
48 HORAS	0	11	1	0	0	9	0	1	0	22	8
72 HORAS	1	11	0	0	0	4	0	1	0	17	6
DE 3 A 5 DIAS	1	9	0	1	1	3	0	3	0	18	6
DE 6 A 10 DIAS	0	3	0	0	0	6	0	1	0	10	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	1	0	0	0	1	0.5
TOTAL	4	173	2	5	4	74	0	17	0	279	100

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	TRIMESTRE ACTUAL (I TRIMESTRE 2024)	TRIMESTRE ACTUAL (II TRIMESTRE 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- II TRIMESTRE 2023
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD	MENOS DE 15 DIAS	24 HORAS PROMEDIO	24 HORAS PROMEDIO	1.5 DIAS PROMEDIO
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		94	177	142
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia es al aumento del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al trimestre inmediatamente anterior e igualmente con el mismo periodo del año anterior, este aumento se da por los reclamos establecidos en los procesos de asignación de citas por call center, aún 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, II TRIMESTRE 2024
Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias II TRIMESTRE 2024

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
166 RECLAMOS	CAMPIN 15 DANUBIO 70 CASTILLO 17 FLORESTA 21 CARDALES 14 CDV 24 SEDE ADTVA 5 / NUEVAEPS 108 COOSALUD 26 SANITAS 25 FAMISANAR 2 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 110 TELEFONICA 22 PRESENCIAL 29 BUZON 5	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN Y SUBADMINISTRATIVA GERENCIA PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	24 HORAS PROMEDIO
3 RECLAMO	DANUBIO 1 CASTILLO 2 / NUEVA EPS 2 SANITAS 1	ADTVA	RECURSOS FÍSICOS INSUFICIENTES O EN DEFICIENTES CONDICIONES: PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA, REPORTA EL USUARIO INSATISFACCION POR LA FALTA DE AIRE ACONDICONADO EN EL SALA DE ESPERA URGENCIAS DANUBIO CASTILLO LA PROLIFERACION DE ZANCUDOS CASTILLO. FALTA DE INSUMOS EQUIPO DE ORGANOS PARA REVISIÓN OIDOS	BUZON 3	SE REMITE A LOS LIDERES DE LOS PROCESO QUIÉN CONFIRMA QUE YA SE REALIZARON LOS MANTENIMIENTOS RESPECTIVOS PARA GARANTIZAR EL SERVICIO	24 HORAS PROMEDIO TO
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

2 RECLAMO	CAMPIN 1 CARDALIS 1 / COOSALUD 1 SANITAS 1	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	BUZON 1 CORREO@ 1	SE SOCIALIZA CON LIDERES DE PROCESO SUBCIENTIFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE CORRECCIÓN, SE ASIGNA CITA DE MANERA INMEDIATA	INMEDIATA
3 QUEJA	CAMPIN 1 DANUBIO 1 CASTILLO 1/ SANITAS 1 SALUDTOTAL 1 NUEVA EPS 1	URGENCIAS DANUBIO 1 / C EXTERNA CAMPIN 1	PERCEPCIÓN POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO: TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO, 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 AL CUAL ES ALERGICA. ADEMÁS REFIERE QUE DURANTE LA ESPERA LA DOCTORA REÍA CON AUXILIAR Y VIGILANTE Y SE REFERÍA A OTROS USUARIOS. ADEMÁS REFIERE QUE FUE SACADA CON INTERVENCIÓN DE LA POLICÍA A LAS 3 AM SIN TENER EN CUENTA SU CONDICIÓN DE SER DE ZONA RURAL	CORREO @ PAG WEB 1 PRESENCIAL 1 BUZON Y POR ESCRITO EN LA SLS 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
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 ATENDIÓ 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

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 II TRIMESTRE 2024 se recibieron 5 felicitaciones:

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 II TRIMESTRE 2024

Tabla 9. Causas Orientaciones II TRIMESTRE 2024

ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
4	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU Meses ABRIL, MAYO, 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 II TRIMESTRE 2024

Tabla 10. Causas intermediaciones II 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
58	12	3	1

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU ABRIL-MAYO-JUNIO 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 II TRIMESTRE 2024.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB II TRIMESTRE 2024

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
17

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU ABRIL-MAYO-JUNIO 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) II TRIMESTRE 2024
TABLA 11. MECANISMOS PASS II 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 ABRIL-MAYO-JUNIO 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- política de participación social decreto 1757 de 1994 formas de participación social en salud	-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 ABRIL-MAYO-JUNIO 2024 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 04, 05, 06 /2024 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mes de ABRIL-MAYO-JUNIO 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 II 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)	380 USUARIOS en centro de salud floresta, campin, llanito, fortuna, farmacia cdv, castillo, cardales, Danubio, centro 50 servidores públicos cardales , castillo campin, llanito Fortuna, Centro, Farmacia	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	430/430*100 380 Usuarios capacitados 50 servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	19 capacitación para los usuarios 7capacitación para servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	26/26*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%	1350/1470*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	220 usuarios en centro de salud campin, castillo, Danubio, Cardales, floresta, cdv, llanito, centro (11 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	220/80*100 220 Usuarios capacitados 11/11*100 11 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	97 servidores públicos campin, castillo, Danubio, Cardales floresta, cdv, llanito, centro (11 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	97/97*100 97 servidores públicos capacitados 11/11*100 11 capacitaciones	100%

4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el II trimestre de 2024 se realizaron 205 aperturas de buzones y se hallaron 17 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	14	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	14	2	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	1
CASTILLO EXTERNA	14	2	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
			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	14	6	3 Manifestaciones de satisfacción con la atención del personal urgencias (doctora Katy, axuililar 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 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	
			1 manifestación de insatisfacción por funcionamiento inadecuado de aire acondicionado 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	14	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
CENTRO	15	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
DANUBIO EXTERNA	16	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
FARMACIA	16	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 URGENCIAS	13	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 recibe 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	15	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	18	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	17	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	25	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	205	17				13

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