

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

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F AGOSTO 2024

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F AGOSTO 2024

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6076138158	7	7
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	13	14
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	71	75
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	3	3
TOTAL USUARIOS		94	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU AGOSTO 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 Agosto se registraron 13 usuarios 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.

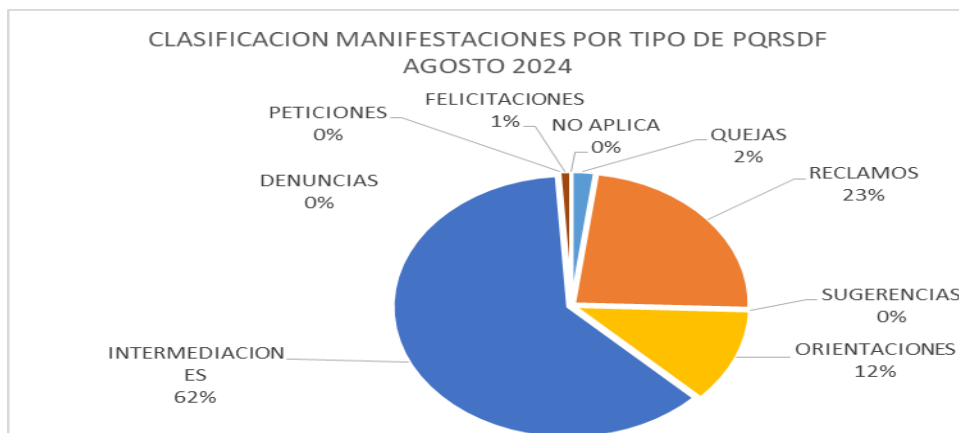
1.1.2 Clasificación PQRDS-F AGOSTO 2024

Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F AGOSTO 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	22	23
	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	11	12
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	58	62
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	1	1
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	0	0
TOTAL		94	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

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



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS AGOSTO 2024

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	2	0	0	0	6	1	0	0	9	10
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMISANAR	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
SANITAS	1	3	0	0	1	19	0	0	0	24	25
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	1	17	0	0	9	30	0	0	0	57	61
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	3
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	22	0	0	11	58	1	0	0	94	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU AGOSTO 2024

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIEONTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
CONSULTA EXTERNA	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4	4
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
P Y P	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
FACTURACION	0	14	0	0	0	0	0	0	0	14	14
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	2	0	0	11	58	0	0	0	71	75
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	22	0	0	11	58	1	0	0	94	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU AGOSTO 2024

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	3	0	0	0	0	8	0	0	11	11
CARDALES	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3	3
CASTILLO	0	4	0	1	0	0	5	0	0	10	11
CDV	2	3	0	0	0	0	4	0	0	9	9
CENTRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DANUBIO	0	6	0	0	0	0	15	0	0	21	22
FLORESTA	0	4	0	0	0	0	14	0	0	18	19
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	11	10	0	0	21	22
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	22	0	1	0	11	58	0	0	94	100

Fuente: Formato registro diario de atención AGOSTO 2024

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	5	0	1	11	10	0	0	0	27	29
24 HORAS	0	4	0	0	0	8	0	0	0	12	13
48 HORAS	0	3	0	0	0	9	0	0	0	12	13
72 HORAS	0	1	0	0	0	6	0	0	0	7	7
DE 3 A 5 DIAS	0	3	0	0	0	14	0	0	0	17	18
DE 6 A 10 DIAS	0	6	0	0	0	6	0	0	0	12	13
DE 11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	4
MAS DE 15 DIAS	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3	3
TOTAL	2	22	0	1	11	58	0	0	0	94	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (JULIO 2024)	MES ACTUAL (AGOSTO 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR-AGOSTO 2023
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	Definidas según circular Supersalud 2023151000000010-5	24 HORAS PROMEDIO	24 HORAS PROMEDIO	3 DÍAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO	NUMERO QRD EN CADA PERIODO	19	24	20
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia es al aumento 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, Las quejas referidas a la percepción negativa de la prestación del servicio de consulta externa por el médico del centro salud CDV. 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. Sin embargo se destaca que dos quejas y unos reclamos simples se responden en el SIGED extemporáneamente, falta de compromiso de los líderes de proceso en dar trámite oportuno a las solicitudes.

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

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
13 RECLAMOS	CAMPIN 2 CARDALES 1 DANUBIO 3 CASTILLO 1 FLORESTA 3 CDV 3 / NUEVAEPS 11 SANITAS 1 COOSALUD 1	FACTURACION	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 11 TELEFONICA 1 PRESENCIAL 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
4 RECLAMOS	DANUBIO 1 CASTILLO 1 CAMPIN 1 FLORESTA 1/ COOSALUD 1 NUEVA EPS 3	ADTVA	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN: NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 2 BUZON 1 PRESENCIAL 1	SE REMITEN AL LIDER DE PROCESO Y AREA DE SUBCIENTIFICA, PARA TOMA ACCIONES CORRECTIVAS Y SE GARANTICE LA DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	24 HORAS PROMEDIO
3 RECLAMOS	DANUBIO 2 CASTILLO 1/ SANITAS 2 NUEVA EPS	FACTURACION1 PYP1 ADMINISTRATIVA 1	FALTA DE DIRECCIONAMIENTO EN LA INFORMACIÓN E INFORMACIÓN ERRADA SUMINISTRADA: MALA VERIFICACION DE DERECHOS, INFORMACIÓN ERRADA SOBRE EXAMEN DE LABORATORIO Y PROCEDIMIENTO IMPLANTE SUBDERMICO	CORREO @ PAG WEB 3	SE REMITE A CADA LIDER DE PROCESO Y SE DA SOLUCIÓN DE MANERA OPORTUNA	24 HORAS PROMEDIO
1 RECLAMO	FARMACIA / NUEVA EPS	FARMACIA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS	PRESENCIAL 1	SE REMITE AL LIDER DE PROCESO Y SE ENTREGA EL MEDICAMENTO EN EL MOMENTO EN EL QUE ESTA DISPONIBLE	72 HORAS
1 RECLAMO	CASTILLO/ NUEVA EPS	PYP	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACION DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD: MEDICA INCAPACITADA NO HUBO ATENCION DE PROGRAMA DE RIESGO CARDIOVASCULAR Y POR LO TANTO FORMULACIÓN DE MEDICAMENTOS PARA EL	BUZON 1	SE REPROGRAMA CITA DE CONTROL DE RIESGO CARDIOVASCULAR PARA SEGUIMIENTO DE TRATAMIENTO	24 HORAS

			TRATAMIENTO		
2 QUEJA	CDV 2 / SANITAS 1 NUEVA EPS 1	CONSULTA EXTERNA	PERCEPCIÓN POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO, TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO: USUARIOS REFIEREN EN EL CALL CENTER NO QUERER CITAS CON EL MEDICO POR SER POCO AMABLE	TELEFONICA 2	SE REMITEN AL LIDER DE PROCESO Y AREA DE SUBCIENTIFICA, PARA TOMA ACCIONES CORRECTIVAS QUE GARANTICEN EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS Y LA ATERNCION CON CALIDAD

En el periodo se observa que se presentaron 22 RECLAMOS Y 2 QUEJAS 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 AGOSTO 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, las dos quejas y un reclamo superaron los términos de tiempo de respuestas por el SIGED.

En cuanto a las felicitaciones en el mes de AGOSTO se recibió UNA (1) referente a la prestación de servicio de URGENCIAS CASTILLO, manifiesta satisfacción con la atención recibida en el servicio de urgencias por parte del personal (doctora Kathy ortega, enfermera Liliana Loaiza y guarda de seguridad Kelly Díaz.

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 AGOSTO 2024

Tabla 9. Causas Orientaciones AGOSTO 2024

ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACION REFERENTE A LA AFILIACION(MULTIAFILIACION, NO ASEGURADO, ERRORES BASE DE DATOS, PORTABILIDAD, MOVILIDAD)
10	1

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU AGOSTO 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 AGOSTO 2024

Tabla 10. Causas intermediaciones AGOSTO 2024

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION GESTION ASIGNACION DE CITA ODONTOLOGICA	INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS DE PREVENCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	INTERMEDIACION GESTION DE HISTORIA CLINICA COPIAS O TRASLADOS, CERTIFICACIONES Y DEMAS DOCUMENTOS Y TRAMITES ADMINISTRATIVOS
47	2	3	6

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU AGOSTO 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) AGOSTO 2024
TABLA 11. MECANISMOS PPSS AGOSTO 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 JULIO 2024 3. Programación reunión asociación de usuarios mes de AGOSTO 2024	-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, AGOSTO 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 Julio de 2024 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 8/2024 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión comité de Ética Hospitalaria mes de AGOSTO 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 AGOSTO 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 Campin, Llanito, Fortuna, Farmacia, Floresta, CDV 20 servidores públicos Urgencias	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	140/140*100 120 Usuarios capacitados 20 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%	433/485*100	89%

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, Campin, Cardales (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 3 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 centro de salud Castillo, Campin, Cardales (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 AGOSTO 2024

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CARDALES	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO EXTERNA	7	1	Recepcionada por buzón acudiente de usuaria interpone reclamo por no atención de la médica por encontrarse incapacitada refiere que la usuaria requiere la atención para que le formulen el medicamento requerido (insulina) de acuerdo al programa de control	Reclamo riesgo simple	En respuesta a su solicitud, la cita fue asignada a la usuaria con la Profesional: JESSICA MOLINA NAVARRO, para lo pertinente	1
CASTILLO URGENCIAS	7	1	Manifiesta satisfacción con la atención recibida en el servicio de urgencias por parte del personal (doctora Katy Ortega, enfermera Liliana Loaiza y guarda de seguridad Kelly Díaz)	Felicitación	Se remite a jefe de servicios ambulatorios y operador de servicios para conocimiento y fines pertinentes	1

CDV	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CENTRO	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO EXTERNA	6	1	Acudiente de menor interpone reclamo por falta de accesibilidad y oportunidad en la atención de consulta externa, solicita puntualidad del profesional en el cumplimiento de citas programadas	Reclamo riesgo simple	Se gestiona en facturación y se asignan nuevas citas al menor: De promoción y mantenimiento de la salud por enfermería con la jefe DUPERLY ARIAS, el día 21 de agosto a las 7 y 40 am en el centro de salud Castillo. De igual forma se asigna cita médica con la doctora EVETHH CUEVAS Para el día 27 de agosto a las 12 y 20 del mediodía. Se informa al señor LEONITH ORLANDO LOZADA , padre del menor y se le dan recomendaciones	1
DANUBIO URGENCIAS	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FARMACIA	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FLORESTA	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FORTUNA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	83	3				13

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