

INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – III 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 PQRDSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) III TRIMESTRE 2024

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F III TRIMESTRE 2024

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F III TRIMESTRE 2024

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6138158	15	6
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	36	15
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQRD	1	0.5
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	177	73
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	12	5
TOTAL USUARIOS		241	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU III TRIMESTRE 2024

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F III TRIMESTRE 2024

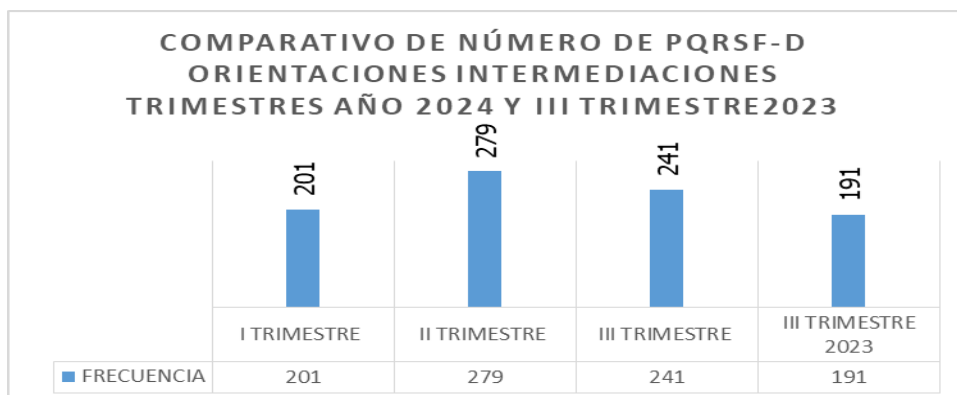
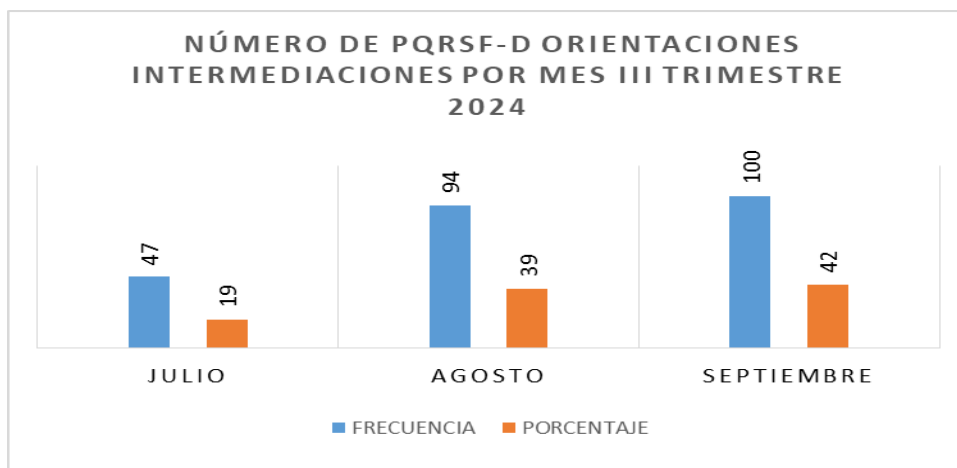
Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F III TRIMESTRE 2024

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	6	2.5
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.	70	29
	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	70	
	Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecta a poblaciones vulnerables o causen un gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el sector salud.	0	
	Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en e corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte	0	
DENUNCIA	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	0	0
SUGERENCIA	Idea que se propone para mejorar el servicio	1	0.5
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	17	7
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	138	57
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	3	1

NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	6	2.5
TOTAL		241	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

Fuente estadística III TRIMESTRE 2024: Formato Registro diario de atención SIAU JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE 2024



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS III TRIMESTRE 2024
Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES III TRIMESTRE 2024

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	6	0	0	0	13	1	1	0	21	9
NO IDENTIFICA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.5
FAMISANAR	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	1
SANITAS	2	13	0	0	2	37	0	0	0	54	22
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.5
NUEVA EPS	3	50	0	1	13	83	2	5	0	157	65
EPS OTRO MUNICIPIO	0	1	0	0	1	2	0	0	0	4	1.5
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	6	70	0	1	17	138	3	6	0	241	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU III TRIEMSTRE 2024

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	5	0	0	0	1	0	0	0	6	2
CONSULTA EXTERNA	4	2	0	0	0	0	0	0	0	6	2
ODONTOLOGÍA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.5
FARMACIA	0	8	0	0	1	0	1	0	0	10	4
P Y P	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1
URGENCIAS	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3	1.5
FACTURACION	0	49	0	0	0	1	0	0	0	50	21
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	3	0	1	15	136	1	0	0	156	65
NO APLICA	0	0	0	0	1	0	0	6	0	7	3
TOTAL	6	70	0	1	17	138	3	6	0	241	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU III TRIMESTRE 2024

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	9	0	1	0	0	28	0	0	38	16
CARDALES	0	3	0	0	0	0	7	0	0	10	4
CASTILLO	1	8	0	1	0	0	9	0	0	19	8
CDV	4	6	0	0	0	0	10	0	0	20	8
CENTRO	1	1	0	0	0	0	3	0	0	5	2
DANUBIO	0	23	0	0	0	0	36	0	0	59	24
FLORESTA	0	12	0	0	0	0	27	0	0	39	16
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	8	0	1	0	1	0	0	0	10	4
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	15	17	0	0	32	13
FORTUNA	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	1
NO APLICA	0	0	0	0	0	1	0	6	0	7	3
TOTAL	6	70	0	3	1	17	138	6	0	241	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU III TRIMESTRE 2024

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	21	0	3	16	29	0	2	0	71	29
24 HORAS	1	12	0	0	0	28	0	1	0	42	17
48 HORAS	0	8	0	0	0	20	0	0	0	28	12
72 HORAS	0	8	1	0	1	15	0	0	0	25	10
DE 3 A 5 DIAS	1	5	0	0	0	19	0	0	0	25	10
DE 6 A 10 DIAS	1	16	0	0	0	21	0	3	0	41	17
DE 11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	2
MAS DE 15 DIAS	3	0	0	0	0	2	0	0	0	5	2
TOTAL	6	70	1	3	17	138	0	6	0	241	100

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	TRIMESTRE ACTUAL (II TRIMESTRE 2024)	TRIMESTRE ACTUAL (III TRIMESTRE 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- III TRIMESTRE 2023
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD	MENOS DE 15 DÍAS	24 HORAS PROMEDIO	24 HORAS PROMEDIO	1.5 DÍAS PROMEDIO
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		177	76	102
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	100%	98%	100%

La tendencia es a la disminución del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al trimestre inmediatamente anterior e igualmente con el mismo periodo del año anterior, esta disminución se da por los mejoramientos realizados a los reclamos establecidos en los procesos de asignación de citas por call

center. 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, III TRIMESTRE 2024 Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias III TRIMESTRE 2024

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
43 RECLAMOS	CAMPIN 7 DANUBIO 14 CASTILLO 4 FLORESTA 11 CDV 5 CENTRO 1 CARDALES 1 / NUEVAEPS 33 SANITAS 7 COOSALUD 2 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 34 TELEFONICA 3 PRESENCIAL 5 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
9 RECLAMOS	DANUBIO 3 CASTILLO 1 CAMPIN 2 FLORESTA 1 CARDALES 1 CDV 1 / SANITAS 1 NUEVA EPS 5 COOSALUD 3	ADTVA	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN: NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 5 BUZON 1 PRESENCIAL 1 TELEFONICA 2	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
8 RECLAMO	FARMACIA / NUEVA EPS	FARMACIA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS	PRESENCIAL 7 BUZON 1	SE REMITE AL LIDER DE PROCESO Y SE ENTREGA EL MEDICAMENTO EN EL MOMENTO EN EL QUE ESTA DISPONIBLE	72 HORAS
7 RECLAMOS	DANUBIO 5 CARDALES 1 CASTILLO 1/ SANITAS 5 COOSALUD 1 NUEVA EPS 1	FACTURACION 5 PYP1 ADMINISTRATIVA 1	FALTA DE DIRECCIONAMIENTO EN LA INFORMACIÓN E INFORMACIÓN ERRADA SUMINISTRADA: MALA VERIFICACION DE DERECHOS E INFORMACIÓN ERRADA DE DIA Y HORA DE CITAS, INFORMACIÓN ERRADA SOBRE EXAMEN DE LABORATORIO Y PROCEDIMIENTO IMPLANTE SUBDERMICO	CORREO @ PAG WEB 4 PRESENCIAL 3	SE REMITE A CADA LIDER DE PROCESO Y SE DA SOLUCIÓN DE MANERA OPORTUNA	24 HORAS PROMEDIO

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 TRATAMIENTO	BUZON 1	SE REPROGRAMA CITA DE CONTROL DE RIESGO CARDIOVASCULAR PARA SEGUIMIENTO DE TRATAMIENTO	24 HORAS
1 RECLAMO	CASTILLO/ NUEVA EPS	PYP	LIMITACIONES TANGIBLES DEL SERVICIO: DEFICIENTE PERCEPCIÓN SOBRE EL ASEO, USUARIA REFIERE PRESENCIA DE TELARAÑAS EN VARIAS PARTES DEL CENTRO DE SALUD	BUZON 1	SE SOCIALIZA CON LA JEFE DEL CENTRO DE SALUD Y CON LA FUNCIONARIA DE SERVICIOS GENERALES EN TURNO, A QUIEN SE LE RETROALIMENTA LA RESPONSABILIDAD DE GARANTIZAR UN ASEO ADECUADO PARA GENERAR BIENESTAR, SEGURIDAD Y UN AMBIENTE SANO TANTO PARA USUARIOS COMO PARA FUNCIONARIOS. DE IGUAL MANERA, SE REMITE AL INTERVENTOR DEL CONTRATO DE SERVICIOS GENERALES Y ASEO PARA LO PERTINENTE	INMEDIATA
1 RECLAMO	DANUBIO / NUEVA EPS	ADTVA	RESTRICCION EN EL ACCESO POR DEMORAS EN LA AUTORIZACION: NEGACION PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO PBS SUPLEMENTO NUTRICIONAL POR FALTA DE PROCEDIMIENTO MIPRES	CORREO @ PAG WEB 1	SE REMITE AL LIDER DEL PROCESO QUIÉN CONFIRMA QUE YA SE REALIZARON LOS CORRECTIVOS CONFORMACIÓN JUNTA MIPRES Y GENERACIÓN DE FORMULA	24 HORAS
6 QUEJA	CENTRO 1 CDV 4 CASTILLO 1 / SANITAS 2 NUEVA EPS 3 NO IDENTIFICA EPS 1	URGENC IA 2 CONSUL TA EXTERN A 4	NEGACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS: SEGÚN USUARIO LE INFORMARON QUE NO HABÍA EN EL MOMENTO FLUIDO ELECTRICO EN EL CENTRO DE SALUD POR LO CUAL NO LE ATENDIERON , USUARIOS REFIEREN EN EL CALL CENTER NO QUERER CITAS CON EL MEDICO POR SER POCO AMABLE, USUARIOS REFIEREN ACTITUDES POCO AMABLES Y FRASES FUERA DE LUGAR DE LOS MEDICOS Y UN USUARIO SE QUEJA POR EL RUIDO OCASIONADO POR LOS PROFESIONALES DE URGENCIAS CELEBRANDO EL DÍA DE AMOR Y AMISTAD	BUZON 1 TELEFONICA 3 CORREO @ PAG WEB 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	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 III TRIMESTRE 2024 se recibieron 5 felicitaciones:

En el mes de JULIO se recibió UNA (1) referente a la prestación de servicio de FARMACIA, refieren buen servicio t buena actitud del personal.

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.

En el mes de SEPTIEMBRE se recibió UNA (1) referente a la prestación de servicio de Psicología en el centro de salud campin, manifiesta satisfacción con la atención recibida en el servicio por parte de la profesional Lisbeth Paternina.

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 III TRIMESTRE 2024

Tabla 9. Causas Orientaciones III TRIMESTRE 2024

ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACION REFERENTE A LA AFILIACION(MULTIAFILIACION, NO ASEGURADO, ERRORES BASE DE DATOS, PORTABILIDAD, MOVILIDAD)	ORIENTACIÓN Y UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
14	2	1

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU Meses JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE2024 (se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso)

1.1.9 CAUSAS INTERMEDIACIONES III TRIMESTRE 2024

Tabla 10. Causas intermediaciones III TRIMESTRE 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
120	3	5	10

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE 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 III TRIMESTRE 2024.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB III TRIMESTRE 2024

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
6

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU JULIO. AGOSTO. SEPTIEMBRE 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) III TRIMESTRE 2024
TABLA 11. MECANISMOS PASS III 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 JUNIO, JULIO, AGOSTO 2024 3. Programación reunión asociación de usuarios mes de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE 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. -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 JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE 2024 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 07. 08. 09 /2024 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mes de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE 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 III 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)	400 USUARIOS en centro de salud CDV, Castillo, Danubio, Centro, Floresta Campin, Llanito, Fortuna, Farmacia, Floresta, Cardales 47 servidores públicos Facturadores, URGENCIAS, LABORATORIO CLINICO	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	447/447*100 400 Usuarios capacitados 47 servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	20 capacitación para los usuarios 6 capacitación 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%	1311/1410*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	180 usuarios en centro de salud Floresta, Danubio, CDV, Castillo, Campin, Cardales, Llanito, Fortuna, Centro (9 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	180/180*100 180 Usuarios capacitados 9/9*100 9 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	68 servidores públicos Floresta, Danubio, CDV Castillo, Campin, Cardales Llanito, Fortuna, Centro (9 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	68/68*100 25 servidores públicos capacitados 9/9*100 9 capacitaciones	100%

4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el III trimestre de 2024 se realizaron 238 aperturas de buzones y se hallaron 12 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	18	1	Satisfacción con el servicio prestado: Manifiesta satisfacción con la atención de la psicóloga LISETH PATERNINA, evaluándola de excelente	Felicitación	7	1
CARDALES	17	0	No aplica	No aplica	no aplica	1
CASTILLO EXTERNA	18	3	1 manifestación por insatisfacción por falta de accesibilidad y oportunidad Negación en la asignación de cita médica por dificultad de comunicación con líneas telefónicas	Reclamo riesgo simple	Se gestiona en facturación y se asignan citas a la usuaria tanto médica como odontológica para el día 12 de julio de 2024 a las 6:00 am y 6:30 am, respectivamente, en el centro de salud Castillo. Se le dan recomendaciones para acceder a la atención	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	
			Deficiente percepción sobre el aseo: Refiere que en sala de espera tanto de externa como de urgencias, en las esquinas de las paredes, hay telarañas, también en las camillas	Reclamo riesgo simple	Se socializa con la jefe del centro de salud y con la funcionaria de servicios generales. Se socializa con la jefe del centro de salud y con la funcionaria de servicios generales en turno, a quien se le retroalimenta la responsabilidad de garantizar un aseo adecuado para generar bienestar, seguridad y un ambiente sano tanto para usuarios como para funcionarios. De igual manera, se remite al interventor del contrato de servicios generales y aseo para lo pertinente	
CASTILLO URGENCIAS	18	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	18	0	No aplica	No aplica	no aplica	1
CENTRO	16	1	1 manifestación por insatisfacción por falta de accesibilidad y oportunidad Negación en la prestación del servicio de urgencias por auxiliar del servicio y vigilante, argumentando que no había fluido eléctrico	Queja	Se remite a jefe servicios ambulatorios y subdirección científico quienes manifiestan indagación de los hechos para definición de acciones correctivas	1
DANUBIO EXTERNA	18	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 ek dpua 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	18	0	No aplica	No aplica	no aplica	1

FARMACIA	19	2	Falta de oportunidad en la entrega del medicamento PBS: Falta de oportunidad en la entrega del medicamento atorvastatina 40 mg, losartan 50 mg, omeprazol 20 mg	Reclamo riesgo simple	Se remite a regente de farmacia quien una vez hubo la disponibilidad del medicamento notificó del mismo y se entrega al usuario a satisfacción	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	16	1	intermediación para asignación de cita médica: refiere que le reprogramaron cita y no le fue notificada el cambio para la atención	Intermediación gestión asignación de cita médica	Se asigna cita al usuario para el día lunes 16 de septiembre a las 4 y 40 pm con el doctor Héctor Torrado. Se retroalimenta con la facturadora el actualizar permanentemente los números de los usuarios. De igual manera, se le informa al usuario de registrar novedad en facturación por cualquier cambio de telefono, domicilio, cambio de documento de identidad	1
FORTUNA	24	2	Representante asociación de usuarios solicita acciones de mejoramiento para mejor atención: disponibilidad de medicamento permanente, implementación servicio de laboratorio, entrega completa de medicamentos	orientación de servicios eseb	Se remite a líderes de procesos responsables para revisión y gestión	1
			intermediación para asignación de cita odontológica: reconoce que llego tarde, pero manifiesta tener en cuenta la situación y se le dé la atención	Intermediación gestión asignación de cita odontológica	Se gestiona con la auxiliar del centro de salud quien asigna nueva cita odontológica a la usuaria para el día a las 10:00 am en el centro de salud Fortuna. Se le notifica a la usuaria y se le dan recomendaciones de asistir con 20 minutos de anticipación. De igual forma, se asume el compromiso de hacer seguimiento al proceso de atención para garantizar el cumplimiento en la atención, tanto de los profesionales como los usuarios, a fin de garantizar accesibilidad y oportunidad en la atención	
LLANITO	14	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	24	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	238	12				13

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