

INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL NOVIEMBRE 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) NOVIEMBRE 2024

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F NOVIEMBRE 2024

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F NOVIEMBRE 2024

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6076138158	1	2
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	10	21
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	29	62
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	7	15
TOTAL USUARIOS		47	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU NOVIEMBRE 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 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 NOVIEMBRE se registraron 10 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.

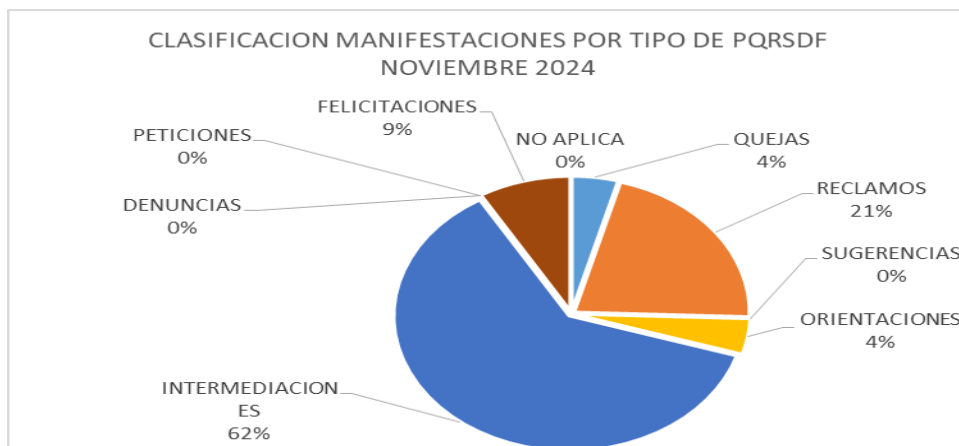
1.1.2 Clasificación PQRDS-F NOVIEMBRE 2024

Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F NOVIEMBRE 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	4
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	10	10
	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	4
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	29	62
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	4	8
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	0	0
TOTAL		47	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

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



1.1.3 PQRSDF/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS NOVIEMBRE 2024

Tabla 3. EPS/ PQRSDF- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES NOVIEMBRE 2024

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	6
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMISANAR	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
SANITAS	0	1	0	0	1	8	0	0	0	10	21
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	2	9	0	0	0	15	4	0	0	30	64
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	6
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	10	0	0	2	29	4	0	0	47	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU NOVIEMBRE 2024

1.1.4 PQRSDF/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO

Tabla 4. PQRSDF/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO NOVIEMBRE 2024

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIEONTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	1	0	0	0	0	0	3	0	0	4	8
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6	13
P Y P	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3	6
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
FACTURACION	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	4
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	1	0	0	2	28	0	0	0	31	66
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	10	0	0	2	29	4	0	0	47	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU NOVIEMBRE 2024

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	0	0	2	0	0	8	0	0	10	21
CARDALES	2	1	0	0	0	0	2	0	0	5	11
CASTILLO	0	1	0	1	0	0	1	0	0	3	6
CDV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CENTRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DANUBIO	0	2	0	1	0	0	10	0	0	13	28
FLORESTA	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	4
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6	13
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	2	6	0	0	8	17
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	10	0	4	0	2	29	0	0	47	100

Fuente: Formato registro diario de atención NOVIEMBRE 2024

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	2	0	3	1	7	0	0	0	13	28
24 HORAS	0	0	0	1	0	10	0	0	0	11	23
48 HORAS	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3	6
72 HORAS	0	1	0	0	0	4	0	0	0	5	11
DE 3 A 5 DIAS	0	1	0	0	1	5	0	0	0	7	15
DE 6 A 10 DIAS	2	5	0	0	0	1	0	0	0	8	17
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	2	10	0	4	2	29	0	0	0	47	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (OCTUBRE 2024)	MES ACTUAL (NOVIEMBRE 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR-NOVIEMBRE 2023
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	Definidas según circular Supersalud 202315100000010-5	72 HORAS PROMEDIO	72 HORAS PROMEDIO	24 HORAS PROMEDIO
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO	NUMERO QRD EN CADA PERIODO	17	12	12
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	94%	100%	96%

La tendencia es a disminución de quejas, reclamos y Denuncias con relación al mes inmediatamente anterior y a la igualdad con el mismo periodo del año anterior, en este mes se observa que las causas que afectaron son la percepción por parte del usuario de trato inequitativo, trato indigno o deshumanizado, La falta de oportunidad en la entrega de medicamentos. 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. Se sigue observando la 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, noviembre 2024

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
6 RECLAMO	FARMACIA / NUEVA EPS	FARMACIA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS	PRESENCIAL 5 CORREO @ PAG WEB 1	SE REMITE AL LIDER DE PROCESO Y SE ENTREGA EL MEDICAMENTO EN EL MOMENTO EN EL QUE ESTA DISPONIBLE	6 DIAS PROMEDIO
1 RECLAMOS	CASTILLO 1 / NUEVAEPS 1	FACTURACION	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 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	INMEDIATO
1 RECLAMOS	DANUBIO / NUEVA EPS	PYP NUTRICION	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACION DE SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD EN LA CONSULTA DE NUTRICIÓN, LA USUARIA REFIERE QUE EN 4 OPORTUNIDADES LE HAN ASIGNADO CITA Y LA PROFESIONAL NO HA ESTADO POR MULTIPLES RAZONES	BUZON 1	SE REMITE AL AREA CORRESPONDIENTE SE ASIGNA NUEVA CITA CON OTRO PROFESIONAL EN NUTRICIÓN PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN	INMEDIATO
1 RECLAMO	CARDALES 1 / NUEVA EPS 1	FACTURACION	FALTA DE DIRECCIONAMIENTO EN LA INFORMACIÓN E INFORMACIÓN ERRADA SUMINISTRADA: MALA INFORMACION SOBRE LOS HORARIOS DE ASIGNACION DE CITAS DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	BUZON 1	SE REMITE A CADA LIDER DE PROCESO Y SE DA SOLUCIÓN DE MANERA OPORTUNA	INMEDIATO

1 RECLAMO	DANUBIO URGENCIAS/ SANITAS	TOMA DE PROCED IMIENTO ELECTR OCARDI OGRAMA	RECURSOS FÍSICOS INSUFICIENTES O EN DEFICIENTES CONDICIONES: DISPOSITIVOS MÉDICOS O EQUIPOS BIOMEDICOS DEFECTUOSOS O CON MAL FUNCIONAMIENTO, SEGÚN EL USUARIO EL ELECTROCARDIOGRAMA ESTA DAÑADO	CORREO @ PAG WEB 1	SE REMITE AL AREA COMPETENTE QUIEN ESTABLECE QUE EL EQUIPO SE ENCUENTRA EN OPTIMAS CONDICIONES PERO HUBO UN MAL PROCEDIMIENTO EN LA TOMA DEL EXAMEN LO CUAL NO GARANTIZÓ EL CORRECTO RESULTADO. SE TOMAN MEDIDAS CORRECTIVAS DE REINDUCCIÓN Y CAPACITACION AL PERSONAL ENCARGADO DE LA TOMA DE ELECTROKARDIOGRAMAS	4 DÍAS
2 QUEJA	CARDALES 2 / NUEVA EPS 2	CONSUL TA EXTERN A 1 PYP 1	PERCEPCIÓN POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO, TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO: CONSULTA EXTERNA SEGÚN EL USUARIO MÉDICO CON MALA ACTITUD Y RESPUESTAS GROSERAS Y DESCORTES, AUXILIAR DE ENFERMERIA PROGRAMA TBC CON ACTITUDES FUERA DE CONTEXTO DEL LA ATENCIÓN	CORREO @ PAG WEB 1 BUZON 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 Y LA ATENCION CON CALIDAD	7 DIAS PROMEDIO

En el periodo se observa que se presentaron 10 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 NOVIEMBRE 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.

Durante el mes de NOVIEMBRE se recibieron Cuatro (4) felicitaciones: 2 felicitaciones para el centro de salud campin: SATISFACCIÓN CON LA ATENCION DE LA PSICOLOGA LIZETH PATERNINA, 1 felicitación centro salud Danubio para el servicio de consulta externa, 1 felicitación para el centro de salud castillo urgencias: agradecimiento por la calidad humana del personal médico: enfermera, doctora, personal de limpieza, seguridad, farmacia, refiere una buena atención.

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 NOVIEMBRE 2024

Tabla 9. Causas Orientaciones NOVIEMBRE 2024

ORIENTACIÓN Y UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
2

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE 2024

Tabla 10. Causas intermediaciones NOVIEMBRE 2024

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION GESTION ASIGNACION DE CITA ODONTOLOGICA	INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS DE PREVENCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD
23	3	3

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU NOVIEMBRE 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) NOVIEMBRE 2024
TABLA 11. MECANISMOS PPSS NOVIEMBRE 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 OCTUBRE 2024 3. Programación reunión asociación de usuarios mes de NOVIEMBRE 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, NOVIEMBRE 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 OCTUBRE de 2024 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 11/2024 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión comité de Ética Hospitalaria mes de NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE 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)	260 USUARIOS en centro de CDV, CASTILLO, CAMPIN, DANUBIO, CENTRO, FLORESTA LLANITO, FORTUNA, FARMACIA	$\text{Población capacitada/población objetivo general} * 100$	%	90%	$260/260*100$ 260 Usuarios capacitados	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	13 capacitación para los usuarios	$\text{Número de actividades realizadas/número de actividades programadas}$	%	90%	$13/13*100$	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%	527/545*100	97%
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 DANUBIO, CASTILLO, FLORESTA (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%

INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

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

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	7	2	Experiencia satisfactoria con la prestación del servicio: Usuarios refieren excelente atención de la psicóloga Lizeth Paternina, argumentan buen trato, empatía y bienestar de paz con su atención	Felicitación	Se remite a operador de servicios maxempleos, subdirección científica; para conocimiento y fines pertinentes	1
CARDALES	8	2	Percepción por parte del usuario de trato inequitativo/trato indigno o deshumanizado (refiere queja por conducta inadecuada del auxiliar del programa de TBC)	Queja	Remitida a coordinación de p y p y operador de servicios maxempleos para indagación y acciones pertinentes	1
			Falta de direccionamiento en la información/información errada	reclamo riesgo simple	Se contacta telefónicamente a la usuaria quien ratifica el inconveniente y confirma que la cita fue asignada. Se le indica el direccionamiento para acceder a citas de promoción y mantenimiento de la salud y se remite a procesos involucrados para retroalimentación del proceso a los funcionarios involucrados	
CASTILLO EXTERNA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1

CASTILLO URGENCIAS	7	1	Experiencia satisfactoria con la prestación del servicio:(acudiente persona mayor manifiesta satisfacción con atención jefe Diana, doctora Catu, personal de aseo, seguridad y farmacia)	Felicitación	Se remite a operador de servicios maxempleos, jefes de procesos involucrados; para conocimiento y fines pertinentes	1
CDV	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CENTRO	9	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO EXTERNA	7	2	Restricción en el acceso por falta de oportunidad en la atención/Falta de oportunidad en la prestación de servicios de promoción y mantenimiento de la salud: Refiere inconvenientes para acceder a cita de nutricionista	reclamo riesgo simple	Se contacta telefónicamente a la usuaria quien ratifica el inconveniente. Como acción inmediata se asigna cita en el centro de salud Danubio con la nutricionista Indira Lanuza para el día 18 de diciembre a las 7:00 am.	1
			Experiencia satisfactoria con la prestación del servicio (refiere satisfacción con la atención en el servicio de consulta externa)	Felicitación	Se remite a operador de servicios maxempleos y subdirector científico para conocimiento y fines pertinentes	
DANUBIO URGENCIAS	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FARMACIA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FLORESTA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FORTUNA	8	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	8	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	9	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	98	7				13

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