

**INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – II SEMESTRE
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 SEMESTRE 2024

1.1.1 Medio de recepción PQRSD-F II SEMESTRE 2024

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

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6138158	20	5
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	61	16
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQRD	1	1
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	274	70
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	33	8
TOTAL USUARIOS		389	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU II SEMESTRE 2024

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRSD-F II SEMESTRE 2024

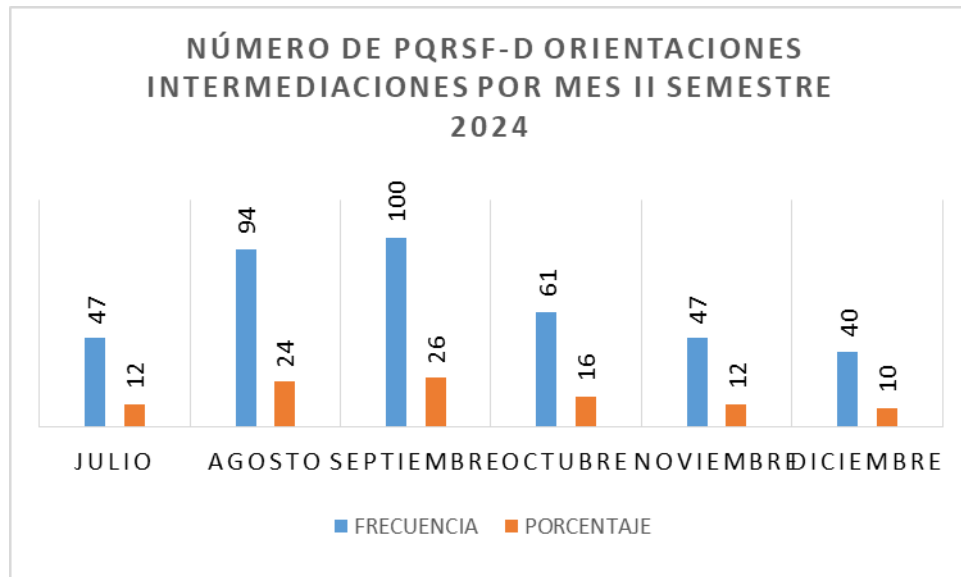
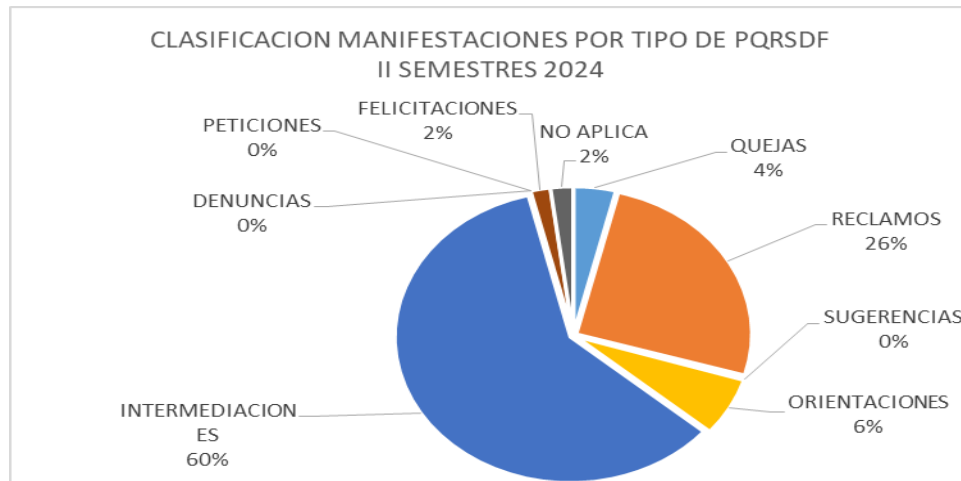
Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F II SEMESTRE 2024

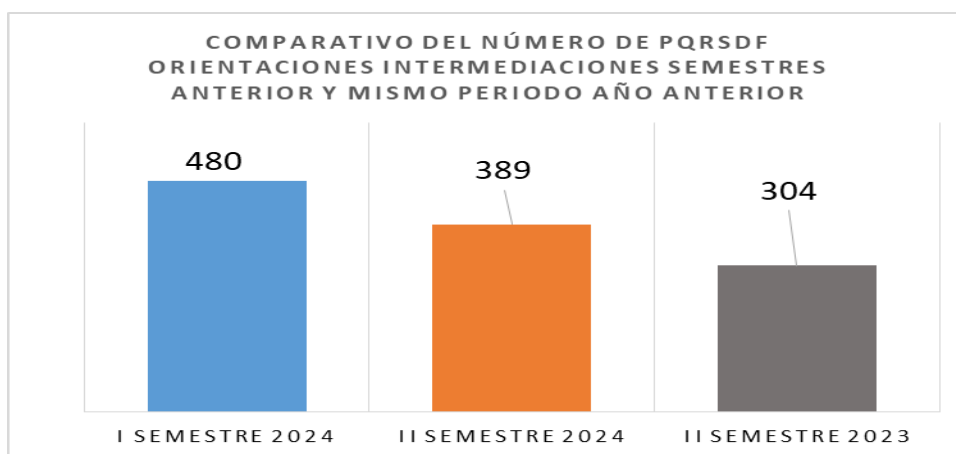
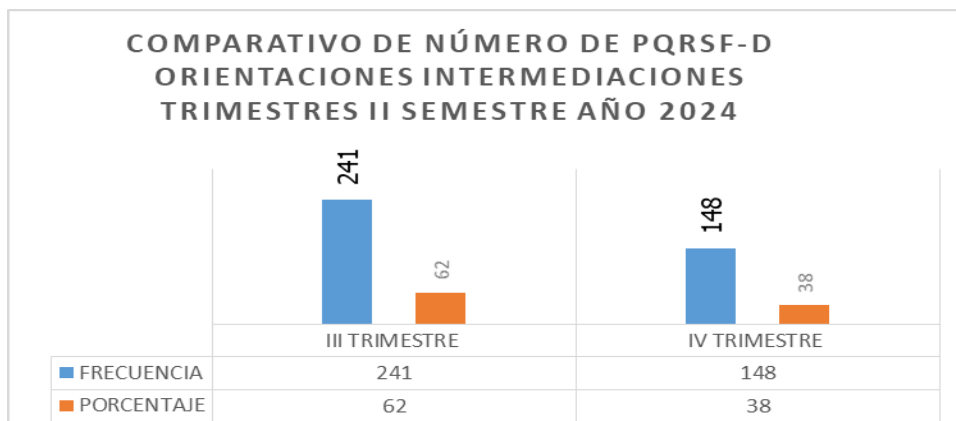
CLASIFICACION	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PETICIÓN	Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, 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	15	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	100	100
	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	1
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	25	6
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	233	60
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	7	2

NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	8	2
TOTAL		389	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5 AÑO 2023

Fuente estadística II SEMESTRE 2024: Formato Registro diario de atención SIAU





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

Tabla 3. EPS/ PQRSDF- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES II SEMESTRE 2024

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	1	8	0	0	0	24	1	1	0	35	9
NO IDENTIFICA	2	1	0	0	1	1	0	0	0	5	1
FAMISANAR	0	0	0	0	2	3	0	0	0	5	1
SANITAS	4	15	0	0	4	55	0	0	0	78	20
SALUDTOTAL	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3	1
NUEVA EPS	6	74	0	1	16	145	6	7	0	255	65
EPS OTRO MUNICIPIO	0	2	0	0	2	4	0	0	0	8	2
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	15	100	0	1	25	233	7	8	0	389	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU II SEMESTRE 2024

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	9	0	0	0	1	0	0	0	10	3
CONSULTA EXTERNA	7	2	0	0	0	0	3	0	0	12	3
ODONTOLOGÍA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1
FARMACIA	0	24	0	0	2	0	1	0	0	27	7
P Y P	4	5	0	0	0	0	0	0	0	9	2
URGENCIAS	3	0	0	0	0	0	2	0	0	5	1
FACTURACION	0	54	0	0	0	2	0	0	0	56	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	5	0	1	22	229	1	0	0	258	66
NO APLICA	0	0	0	0	1	1	0	0	8	10	3
TOTAL	15	100	0	1	25	233	7	0	8	389	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU II SEMESTRE 2024

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	10	0	3	0	0	62	0	0	75	19
CARDALES	2	4	0	0	0	0	16	0	0	22	6
CASTILLO	2	11	0	2	0	0	11	0	0	26	6,5
CDV	6	7	0	0	0	0	13	0	0	26	6,5
CENTRO	1	2	0	0	0	0	5	0	0	8	2
DANUBIO	2	27	0	1	0	1	62	0	0	93	24
FLORESTA	0	13	0	0	0	0	31	0	0	44	11
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	24	0	1	0	2	0	0	0	27	7
SEDE ADMINISTRATIVA	1	0	0	0	0	19	31	0	0	51	13
FORTUNA	1	2	0	0	1	1	1	0	0	6	1
NO APLICA	0	0	0	0	0	2	1	8	0	11	3
TOTAL	15	100	0	7	1	25	233	8	0	389	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU II SEMESTRE 2024

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	26	0	6	18	70	0	2	0	122	31
24 HORAS	1	18	0	1	3	61	0	2	0	86	22
48 HORAS	0	12	0	0	1	29	0	0	0	42	11
72 HORAS	0	11	1	0	1	21	0	0	0	34	9
DE 3 A 5 DIAS	1	10	0	0	2	24	0	1	0	38	10
DE 6 A 10 DIAS	6	23	0	0	0	22	0	3	0	54	14
DE 11 A 15 DIAS	3	0	0	0	0	4	0	0	0	7	2
MAS DE 15 DIAS	4	0	0	0	0	2	0	0	0	6	1
TOTAL	15	100	1	7	25	233	0	8	0	389	100

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	I SEMESTRE 2024	II SEMESTRE 2024	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- II SEMESTRE 2023
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE QUEJAS	MENOR A 15 DIAS	6 DIAS PROMEDIO	8 DIAS PROMEDIO	5 DIA PROMEDIO
TIEMPO EN DIAS PARA RESPONDER RECLAMOS circular externa Supersalud 202315100000010-5 AÑO 2023	MENOR A 72 HORAS	24 HORAS PROMEDIO	72 HORAS PROMEDIO	1.5 DIAS PROMEDIO
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		271	115	147
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	100%	99%	99%

La tendencia es a la disminución del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al semestre inmediatamente anterior y a la disminución con mismo periodo del año anterior. 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). Sin embargo se destaca que unas quejas se responden en el SIGED extemporáneamente, aunque al usuario se da respuesta en los términos de tiempo establecidos por otros canales de respuesta como vía telefónica, 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, II SEMESTRE 2024

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias II SEMESTRE 2024

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
47 RECLAMOS	CAMPIN 8 DANUBIO 14 CASTILLO 5 FLORESTA 12 CDV 6 CENTRO 1 CARDALES 1 / NUEVAEPS 36 SANITAS 7 COOSALUD 3 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 37 TELEFONICA 4 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
24 RECLAMO	FARMACIA / NUEVA EPS	FARMACIA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS	PRESENCIAL 19 TELEFONICO 1 BUZON 3 CORREO @ PAG WEB 1	SE REMITE AL LIDER DE PROCESO Y SE ENTREGA EL MEDICAMENTO EN EL MOMENTO EN EL QUE ESTA DISPONIBLE	4 DIAS PROMEDIO
11 RECLAMOS	DANUBIO 7 CARDALES 2 CASTILLO 1 CENTRO 1/ SANITAS 6 COOSALUD 2 NUEVA EPS 2 EPS OTRO MUNICIPIO1	FACTURACION 9 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 MALA VERIFICACION DE DERECHOS EN CALL CENTER Y FACTURACION DANUBIO E INFORMACIÓN ERRADA QUE NO ESTABA ACTIVO EN LA ESEB MALA INFORMACION SOBRE LOS HORARIOS DE ASIGNACION DE CITAS DE PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD MALA INFORMACION LA COMPETENCIA DE LA ESEB AUTORIZAR UN RX, INICIALMENTE SE NEGÓ LA AUTORIZACION SEGÚN LA USUARIA EN FACTURACION DEL CENTRO LE INDICARON QUE ELLA MISMA DEBÍA SOLICITAR LAS AUTORIZACIONES O ESPERAR A QUE LA LLAMARAN PARA ASIGNAR CITA. USUARIA EN ESTADO DE EMBARAZO	CORREO @ PAG WEB 6 PRESENCIAL 3 BUZON 1 TELEFONICA 1	SE REMITE A CADA LIDER DE PROCESO Y SE DA SOLUCIÓN DE MANERA OPORTUNA	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
3 RECLAMOS	FORTUNA 2 DANUBIO URGENCIAS 1 / NUEVA EPS 2 SANITAS 1	INFRAESTRUCTURA /ADMINISTRATIVO TOMA DE PROCEDIMIENTO ELECTROCARDIOCARDI	RECURSOS FÍSICOS INSUFICIENTES O EN DEFICIENTES CONDICIONES: PLANTA FÍSICA, ESPACIOS, MUEBLES Y DOTACIÓN INAPROPIADA, USUARIOS REFIEREN DEFICIENTES INSTALACIONES FÍSICAS, BAÑOS EN MAL ESTADO DISPOSITIVOS MÉDICOS O EQUIPOS BIOMEDICOS DEFECTUOSOS O CON MAL FUNCIONAMIENTO, SEGÚN EL USUARIO EL ELECTROCARDIOGRAMA ESTA DAÑADO	BUZON 2 CORREO @ PAG WEB 1	SE REMITE AL LIDER DE PROCESO PARA SU INTERVENCION Y CORRECCION 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 ELECTROCARDIOGRAMAS	5 DIAS 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	RESTRICCIÓN 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 GENERACION DE FORMULA	24 HORAS

1 RECLAMO	CASTILLO 1 / NUEVA EPS 1	CALIDAD FACTURACION	MALA O DEFICIENTE INFORMACION SOBRE LOS SERVICIOS: USUARIO REFIERE QUE NO HAY SEÑALIZACIÓN ADECUADA DEL AREA DE FACTURACION Y FARMACIA CASTILLO	BUZON 1	SE REMITE AL AREA DE CALIDAD PARA LA TOMA DE CORRECTIVOS	14 DIAS
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	CASTILLO/ NO IDENTIFICA EPS	PYMS	NEGACION PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE LA PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD: USUARIA REFIERE QUE AL SOLICITAR EL SERVICIO DE VACUNACIÓN LE INDICARON QUE NO HABIA DISPONIBILIDAD DE BIOLOGICO, EL REPORTE DEL RECLAMO SE DA POR EL PROFESIONAL DE LA SECRETARIA DE SALUD, MANIFESTANDO QUE SEGÚN LOS REPORTES DE LA SLD HABIAN DISPONIBILIDAD DE BIOLOGICOS	CORREO @ PAG WEB 1	SE REMITE A LOS LIDERES DEL PROCESO EMITIENDO RESPUESTA AL ENTE DE CONTROL	48 HORAS
15 QUEJA	CENTRO 1 CDV 5 CASTILLO 2 DANUBIO 3 FORTUNA 1 MESETA SAN RAFAEL 1 CARDALES 2 / SANITAS 4 NUEVA EPS 6 NO IDENTIFICA EPS 1 COOSALUD 1 SALUDTOTAL 2 EPS CONTRIBUTIVO 1	URGENCIA 3 CONSULTA EXTERNA 7 ODONTOLOGIA 1 PYP 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 ODONTOLOGIA FORTUNA NO CUMPLIMIENTO HORARIO ATENCION, USUARIOS INCONFORMES CON LA ATENCIÓN Y ACTITUD DE SERVICIO DE AUXILIARES DE ENFERMERIA, FORTUNA POR CUMPLIMIENTO DE HORARIO DE LA AUXILIAR Y UNA QUEJA DE LA ACTITUD EN LA CONSULTA DE MEDICO 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 SEGÚN EL USUARIO AUXILIAR DE ENFERMERIA DE URGENCIAS FUE GROSERO Y CON ACTITUD NEGATIVA DE SERVICIO	BUZON 5 TELEFONICA 4 CORREO @ PAG WEB 5 PRESENCIAL 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	8 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 Semestre de 2024 se recibieron 7 felicitaciones; así:

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.

Mes de NOVIEMBRE se recibieron Cuatro (4) felicitaciones: 2 felicitaciones para el centro de salud campin: satisfacción con la atención de la psicóloga 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 II SEMESTRE 2024

Tabla 9. Causas Orientaciones II SEMESTRE 2024

ORIENTACION DERECHOS Y DEBERES	ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	ORIENTACION REFERENTE A LA AFILIACION(MULTIAFILIACION, NO ASEGURADO, ERRORES BASE DE DATOS, PORTABILIDAD, MOVILIDAD)
1	18	4	2

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU II SEMESTRE 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 SEMESTRE 2024

Tabla 10. Causas intermediaciones II SEMESTRE 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
182	7	15	29

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU II SEMESTRE 2024(se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso).

Se evidencia que el total de intermediaciones corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas que son también la causante de mayores reclamos en el II SEMESTRE 2024.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB II SEMESTRE 2024

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
8

2. MECANISMOS DE PPSS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) II SEMESTRE 2024

TABLA 11. MECANISMOS PPSS II SEMESTRE 2024

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1. Programación de la reunión mensual 2. Remisión de informes de gestión, participación social Y encuestas de satisfacción de los meses de julio a Diciembre de 2024 3 Realización de programación reunión mensual de asociación de usuarios 4. Remisión de información del proceso de Participación social	Plan detallado de trabajo -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios. -Actas reuniones asociación de usuarios y actas de asistencia -Constancia de invitación a correos electrónicos de miembros de la asociación de usuarios/ evidencias fotográficas	Información socializada	Falta de compromiso de la Asociación en la asistencia a reuniones programadas
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 y la presencia del representante de los usuarios, se da informe PQRD de cada mes y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta de cada comité ética Hospitalaria 2024 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mensual II Semestre 2024	Información socializada	Asistencia de los miembros de la Asociación de usuarios

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes II Semestre 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)	1080 USUARIOS en centro de salud CDV, Castillo, Danubio, Centro, Floresta Campin, Llanito, Fortuna, Farmacia, Cardales 59 servidores públicos facturadores, urgencias, laboratorio clínico, vigilancia y servicios generales	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	1139/1139*100 1080 Usuarios capacitados 59 servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	54 capacitación para los usuarios 7 capacitación para servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	61/61*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%	2905/3075*100	94%
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	360 usuarios en centro de salud Floresta, Danubio, CDV, Castillo, Campin, Cardales, Llanito, Fortuna, Centro, farmacia, (18 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	360/360*100 360 Usuarios capacitados 18/18*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	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	93 servidores públicos Floresta, Danubio, CDV Castillo, Campin, Cardales Llanito, Fortuna, Centro (12 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	93/93*100 93 servidores públicos capacitados 12/12*100 9 capacitaciones	100%

canales de comunicación, participación social							
---	--	--	--	--	--	--	--

4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el II Semestre 2024 se realizaron 482 aperturas de buzones y se hallaron 33 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	34	3	3 manifestaciones de Satisfacción con el servicio prestado: Manifiesta satisfacción con la atención de la psicóloga LISETH PATERNINA, evaluándola de excelente	Felicitación	Se confirma telefónicamente con la usuaria quien refiere satisfacción con la atención de la profesional. Se remite a operador de servicios maxempleos para conocimientos y fines pertinentes	1
CARDALES	35	3	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	
			Solicita que se habiliten agendas para acceder a cita médica	Intermediación	se asigna cita médica para el día sábado 19 de octubre de 2024 a las 12 y 40 del mediodía con la doctora Geraldine Vargas en el centro de salud Cardales. Se le recomienda asistir con 20 minutos de anticipación y registrarse en facturación	
CASTILLO EXTERNA	34	4	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
			Solicita identificación de áreas en el centro de salud Castillo (farmacia y facturación)	Reclamo riesgo simple	Se remite a procesos involucrados para intervención y acciones de mejoramiento de acuerdo a la prioridad de necesidades y disponibilidad de recursos	

			<p>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</p>	Reclamo riesgo simple	En respuesta a su solicitud, la cita fue asignada a la usuaria con la Profesional: JESSICA MOLINA NAVARRO, para lo pertinente	
			<p>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</p>	Reclamo riesgo simple	<p>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</p>	
CASTILLO URGENCIAS	34	3	<p>2 manifestaciones de satisfacción n con la atención recibida en el servicio de urgencias por parte del personal (doctora Katy Ortega, enfermera Lilibiana Loaiza y guarda de seguridad Kelly Díaz, personal de aseo)</p>	Felicitación	Se remite a jefe de servicios ambulatorios y operador de servicios para conocimiento y fines pertinentes	1
			<p>Percepción por parte del usuario de trato inequitativo(inconformidad por percepción actitud inadecuada de auxiliar Hilda, refiere que fue grotesca</p>	Queja	Se remite a operador de servicios maxempleos, jefe servicios ambulatorios; para indagación y acciones correctivas	
CDV	34	1	<p>Manifiesta inconformidad con la atención del doctor Héctor Torrado</p>	Queja	Se remite a jefe de servicios ambulatorios, quien realiza la revisión del caso concluyendo que se cumplió con los protocolos en la atención. Sin embargo, da recomendaciones para reforzar comunicación y humanización en el proceso de atención	1
CENTRO	39	1	<p>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</p>	Queja	Se remite a jefe servicios ambulatorios y subdirección científica quienes manifiestan indagación de los hechos para definición de acciones correctivas	1

DANUBIO EXTERNA	36	4	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	
			Manifiesta inconformidad por actitud de auxiliar de vacunación refiere que el trato fue inadecuado y fue brusco al vacunar al menor	Queja	Se remite a jefe de servicios ambulatorios quien realiza indagación del caso pudiéndose establecer que el auxiliar cumplió con los protocolos de atención. Sin embargo, se asume compromiso de realizar seguimiento y reforzar trato digno en el proceso de atención	
			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	
DANUBIO URGENCIAS	36	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FARMACIA	37	7	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	1
			sugiere que el usuario tenga derecho a que se le informe disponibilidad del medicamento y no haya pendientes	orientación/ Información	Se remite a regente de farmacia para seguimiento e información al usuario	
			Manifiesta inconformidad argumenta que no le entregaron el medicamento pendiente porque se cruzó con la segunda entrega	Reclamo riesgo simple	Se remite a regente de farmacia quien refiere no entrega del medicamento porque debe reclamarse antes de la segunda entrega, dado que es causa de sanción por la secretaría local de salud y se genera doble facturación	

			4 manifestaciones por Falta de oportunidad en la entrega del medicamento PBS:	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	
FLORESTA	33	2	2 intermediaciones asignación de cita médica: refiere que le reprogramaron cita y no le fue notificada el cambio para la atención y otra situación porque por inconvenientes en el sistema no se generó la orden	Intermediación gestión asignación de cita médica	Se gestionó y se asignaron citas, el médico responsable generó las órdenes respectivas para lo pertinente	1
FORTUNA	44	5	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
			2 manifestaciones referidas a insatisfacción por no disposición del servicio sanitario	Reclamo riesgo simple	Se remite a jefe de planeación quien emite respuesta donde confirma que los requerimientos fueron intervenidos y a la fecha se dispone del buen funcionamiento del servicio sanitario	
			sugiere que en el centro de salud se entregue medicamento de famisanar y cada quince días se realicen exámenes de laboratorio	orientación de servicios eseb	Se informa al usuario que la entrega del medicamento famisanar no está contratado con la Eseb por lo que es competencia de la Eps. Y la solicitud de implementación de servicio de laboratorio se remite a jefe de servicios ambulatorios para estudio y seguimiento	
			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	36	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	50	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	482	33				13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU II Semestre 2024