

## INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – ANUAL 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.

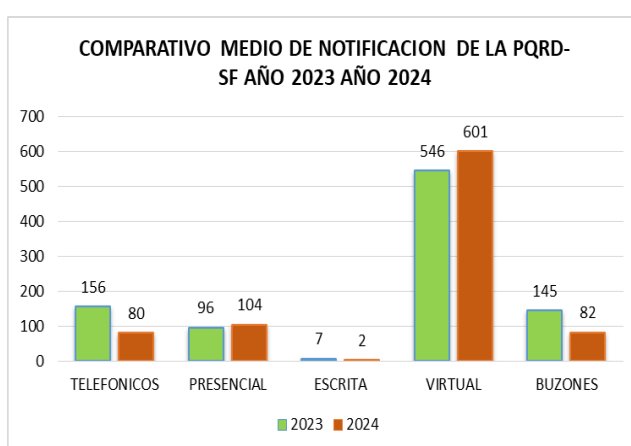
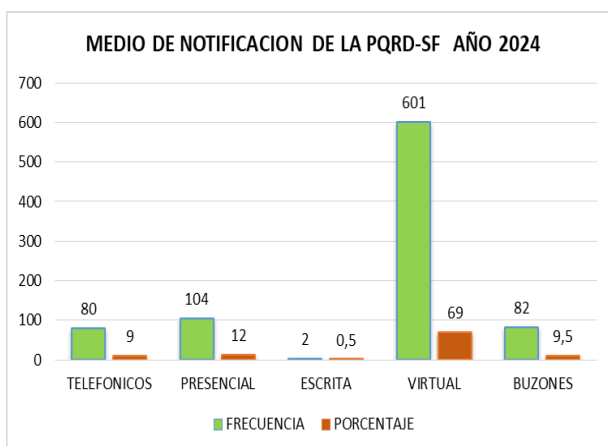
### 1.1 INFORME PQRSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) AÑO 2024

#### 1.1.1 Medio de recepción PQRSD-F AÑO 2024

Tabla 1. Medio de recepción PQRSD-F AÑO 2024

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6138158	80	9
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	104	12
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQRD	2	0.5
Virtual	Correo electrónico: <a href="mailto:Siau@esebarrancabermeja.gov.co">Siau@esebarrancabermeja.gov.co</a> página web: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a>	601	69
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	82	9.5
<b>TOTAL USUARIOS</b>		<b>869</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro diario de atención SIAU AÑO 2024



#### 1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRSD-F AÑO 2024

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F AÑO 2024

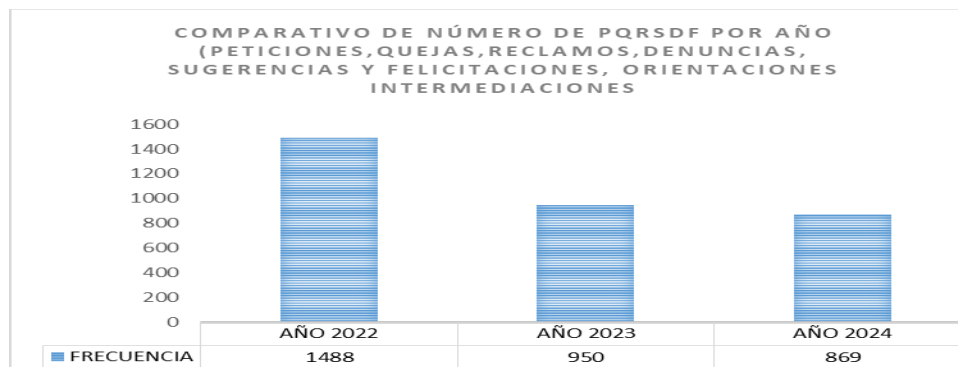
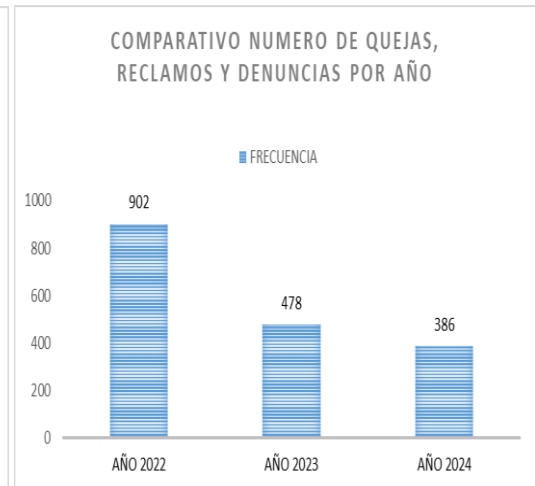
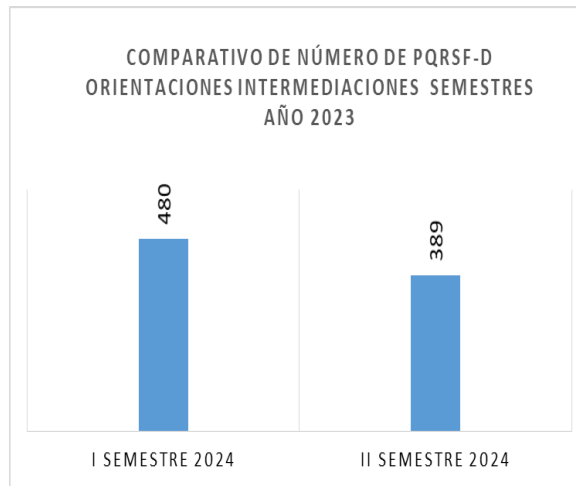
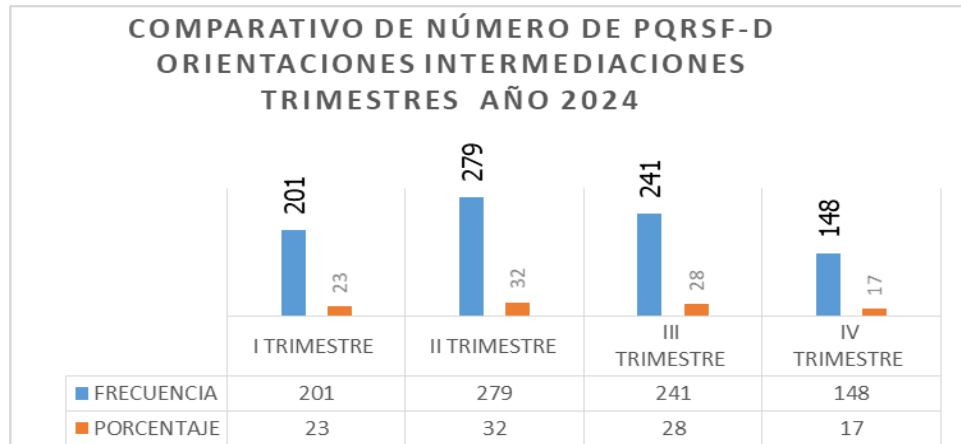
CLASIFICACION	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PETICIÓN	Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, 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	22	2
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.	364	42
	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	364	
	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	19	2
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	38	4
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	378	44
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	13	1
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	35	4
TOTAL		869	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5 AÑO 2023

Fuente estadística AÑO 2024: Formato Registro diario de atención SIAU





**1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS AÑO 2024**

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	1	43	0	0	2	42	3	3	0	94	11
NO IDENTIFICA	2	3	0	1	3	2	0	1	0	12	1
FAMISANAR	0	4	0	1	2	4	0	1	0	12	1
SANITAS	6	58	0	0	6	98	0	2	0	170	20
SALUDTOTAL	2	2	0	1	1	5	0	2	0	13	1
NUEVA EPS	9	250	0	16	21	216	10	26	0	548	63
EPS OTRO MUNICIPIO	1	4	0	0	3	11	0	0	0	19	2
NO ASEGURADO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>364</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>38</b>	<b>378</b>	<b>13</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>869</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro diario de Atención SIAU AÑO 2024

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	1	18	0	10	2	1	1	0	0	33	4
CONSULTA EXTERNA	9	4	0	0	0	0	4	0	0	17	2
ODONTOLOGÍA	1	4	0	0	0	1	0	0	0	6	0.5
FARMACIA	1	28	0	7	2	2	2	0	0	42	5
P Y P	4	5	0	0	1	0	0	0	0	10	1
URGENCIAS	6	0	0	0	0	0	5	0	0	11	1.5
FACTURACION	0	300	0	1	0	2	0	0	0	303	35
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	31	371	1	0	2	411	47
NO APLICA	0	0	0	0	2	1	0	0	33	36	4
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>364</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>38</b>	<b>378</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>869</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU AÑO 2024

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	2	36	0	3	0	1	71	0	0	113	13
CARDALES	2	30	0	0	7	0	33	0	0	72	8
CASTILLO	3	36	0	6	1	1	23	0	0	70	8
CDV	6	43	0	0	1	0	14	0	0	64	7
CENTRO	1	4	0	0	4	0	7	0	0	16	2
DANUBIO	5	126	0	1	1	4	89	0	0	226	26
FLORESTA	0	51	0	1	0	1	75	0	0	128	15
LLANITO	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0.5
FARMACIA	1	28	0	2	0	2	2	0	0	35	4
SEDE ADMINISTRATIVA	1	7	0	0	0	26	60	1	0	95	11
FORTUNA	1	3	0	0	5	1	1	0	0	11	1.5
NO APLICA	0	0	0	0	0	2	1	34	0	37	4
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>364</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>38</b>	<b>378</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>869</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU AÑO 2024

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	194	1	8	23	139	0	16	0	381	44
24 HORAS	4	65	3	4	8	94	0	8	0	186	21
48 HORAS	0	33	8	0	2	49	0	2	0	94	11
72 HORAS	1	23	2	0	1	29	0	1	0	57	6.5
DE 3 A 5 DIAS	2	21	1	1	4	30	0	4	0	63	7
DE 6 A 10 DIAS	7	28	4	0	0	30	0	4	0	73	8
DE 11 A 15 DIAS	4	0	0	0	0	4	0	0	0	8	1
MAS DE 15 DIAS	4	0	0	0	0	3	0	0	0	7	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>364</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>38</b>	<b>378</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>869</b>	<b>100</b>

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	I SEMESTRE 2024	II SEMESTRE 2024	CONSOLIDADO Año 2024	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- AÑO 2023
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE QUEJAS	MENOR A 15 DIAS	6 DIAS PROMEDIO	8 DIAS PROMEDIO	7 DIAS PROMEDIO	8 DIA PROMEDIO
TIEMPO EN DIAS PARA RESPONDER RECLAMOS circular externa Supersalud 2023151000000010-5 AÑO 2023	MENOR A 72 HORAS	24 HORAS PROMEDIO	72 HORAS PROMEDIO	48 HORAS PROMEDIO	1.8 DIAS PROMEDIO
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		271	115	386	478
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	100%	99%	99%	99.5%

La tendencia es a la Disminución del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al 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).

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

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

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
290 RECLAMOS	DANUBIO 109 CASTILLO 27 CAMPIN 33 CARDALES 24 CDV 41 FLORESTA 49 CENTRO 2 SEDE ADTVA 5 / NUEVAEPS 198 COOSALUD 36 SANITAS 46 FAMISANAR 4 SALUDTOTAL 2 EPS OTRO MUNICIPIO 4	FACTURACION	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 193 TELEFONICA 48 PRESENCIAL 37 BUZON 12	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
28 RECLAMO	FARMACIA / NUEVA EPS	FARMACIA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS	PRESENCIAL 22 TELEFONICO 1 BUZON 4 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
22 QUEJA	DANUBIO 7 CAMPIN 2 CASTILLO 3 CENTRO 1 CDV 5 CARDALES 2 FORTUNA 1 MESETA SAN RAFAEL 1  / NO ASEGURADO 1 NUEVA EPS 10 SANITAS 6 SALUDTOTAL 3 NO IDENTIFICA EPS 1 COOSALUD 1 EPS CONTRIBUTIVO 1	URGENCIAS  ADMINISTRATIVA  CONSULTA EXTERNA	PERCEPCIÓN POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO: TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO, 1. SEGÚN LA USUARIA LA ATENCION DE PARTO FUE EN CONDICIONES DE TRATO NO CORDIAL Y BAJO CRITERIOS MEDICOS CUESTIONABLES  SEGÚN LA USUARIA LA FUNCIONARIA DE FARMACIA LE CONTESTA DE MANERA INAPROPIADA ANTE EL RECLAMO POR DEMORAS EN LA FILA, REFIERE QUE LE DICE QUE OTROS USUARIOS ESPERAN MAS DE 4 HORAS  SEGÚN LA USUARIA LA SEÑORA DE SERVICIOS GENEALES FUE GROSERA AL DAR INFORMACIÓN DEL TRAMITE DE ASIGNACION DE CITAS  SEGÚN USUARIO EL MEDICO NEGÓ LA ATENCIÓN DE EXTERNA POR	PRESENCIAL ESCRITO 4  CORREO @PAG WEB 8  BUZON Y POR ESCRITO EN LA SLS 1  BUZON 5 TELEFONICA 4	SE REMITEN A CADA LIDER DE PROCESO Y AREA DE SUBCIENTIFICA, OPERADOR DEL SERVICIO MAXEMPLO, PARA TOMA ACCIONES CORRECTIVAS QUE GARANTICEN EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	8 DIA PROMEDIO

			<p>TEMOR A CONTAGIARSE DE VARICELA. USUARIO DEL SERVICIO DE URGENCIAS REFIERE QUE LA MEDICA FUE GROSERA Y LES REFIRIÓ QUE ESOS SINTOMAS DEBERÍA TRATARSE EN CASA CON CUIDADOS Y MEDICAMENTOS CASEROS. SEGÚN USUARIO EL MEDICO DE URGENCIAS CENTRO DE SALUD CASTILLO, REFIERE QUE LA DOCTORA LA TRATA MAL AL RESISTIRSE A ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTO AL CUAL ES ALERGICA. ADEMAS REFIERE QUE DURANTE LA ESPERA LA DOCTORA REIA CON AUXILIAR Y VIGILANTE Y SE REFERIA A OTROS USUARIOS. ADEMÁS REFIERE QUE FUE SACADA CON INTERVENCION DE LA POLICIA A LAS 3 AM SIN TENER EN CUENTA SU CONDICIÓN DE SER DE ZONA RURAL</p> <p>RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN, SEGÚN USUARIO EL MEDICO DE CONSULTA EXTERNA NO LO ATENDIO A LA HORA DE LA CITA POR ESTAR EN OTRAS AREAS DEL CENTRO DE SALUD HACIENDO OTRAS ACTIVIDADES SOCIALES</p>			
13 RECLAMOS	<p>DANUBIO 4 CASTILLO 1 CAMPIN 3 FLORESTA 1 CARDALES 2 CDV 2 / SANITAS 3 NUEVA EPS 6 COOSALUD 4</p>	ADTVA	<p>RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN: NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA</p>	<p>CORREO @ PAG WEB 8</p> <p>BUZON 2</p> <p>PRESENCIAL 1 TELEFONICA 2</p>	<p>SE REMITEN AL LIDER DE PROCESO Y AREA DE SUBCIENTIFICA, PARA TOMA ACCIONES CORRECTIVAS Y SE GARANTICE LA DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA</p>	24 HORAS PROMEDIO

12 RECLAMOS	DANUBIO 7 CARDALES 2 CASTILLO 1 CENTRO 1 CDV 1/ SANITAS 6 COOSALUD 2 NUEVA EPS 3 EPS OTRO MUNICIPIO1	FACTURACION 9  CALL CENTER 1  PYP 1 ADMINISTRATIVA 1	FALTA DE DIRECCIONAMIENTO EN LA INFORMACIÓN E INFORMACIÓN ERRADA SUMINISTRADA: MALA VERIFICACION DE DERECHOS E INFORMACIÓN ERRADA DE DÍA 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 2  TELEFONICA 1	SE REMITE A CADA LIDER DE PROCESO Y SE DA SOLUCIÓN DE MANERA OPORTUNA  LA JEFE DEL CENTRO DE SALUD CDV QUE FUNCIONA EN EL ANTIGUO VERSALLES POR CONTINGENCIA DE REMODELACIÓN, ASIGNA NUEVA CITA A LA USUARIA Y ES ATENDIDA EN EL MISMO DÍA DEL EVENTO. SE RETORALIMENTA EN EL PERSONAL DEL CALL CENTER DE ACLARAR EL SITIO CORRECTO DE ATENCIÓN	24 HORAS PROMEDIO
10 RECLAMOS	DANUBIO 3 CARDALES 2 CASTILLO 3 FORTUNA 2/ NUEVA EPS 7 SANITAS 3	ADMINISTRATIVA	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 ELCTROCARDIOGRAMA ESTA DAÑADO  FALTA DE AIREACONDICIONADO EN LA SALA ESPERA URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA Y CONSULTORIOS LA PROLIFERACION DE ZANCUDOS CASTILLO. FALTA DE INSUMOS EQUIPO DE ORGANOS PARA REVISIÓN OIDOS	BUZON 9  CORREO @ PAG WEB 1	SE REMITE A LOS LIDERES DE LOS PROCESO QUIÉN CONFIRMA QUE YA SE REALIZARON LOS MANTENIMIENTOS RESPECTIVOS PARA GARANTIZAR EL SERVICIO 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 ELECTROSKARDIOGRAMAS	5 DIAS
2 RECLAMO	CENTRO 1 FORTUNA 1/ NUEVA EPS 1 COOSALUD 1	FACTURACION	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA EN FACTURACIÓN (DEMORAS EN LA ATENCIÓN)  FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION CITA DE CONSULTA ODONTOLOGICA, PERSONAL DE SALUD LLEGA TARDE	TELEFONICA 1  BUZON 1	SE SOCIALIZA CON LIDERES DE PROCESO FACTURACIÓN, PERSONAL NUEVO EN EL CENTRO DE SALUD CENTRO EN EL AREA DE FACTURACION LO QUE OCASIONÓ DEMORAS EN LA ATENCIÓN, SE REPROGRAMA CITA MEDICA PARA LA USUARIA	INMEDIATA

2 RECLAMOS	SEDE ADTVA 1 FLORESTA 1/NO IDENTIFICA EPS 1 NUEVA EPS 1	ADTVA 1 C. EXTERNA 1	INEFICACIA EN LA ATENCIÓN: FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y /O REGISTROS ASISTENCIALES, SEGÚN USUARIO PRESENTA DERECHO DE PETICION PARA ENTREGA COMPLETA DE HC QUE NO APARECE EN LOS ARCHIVOS. USUARIO REFIERE QUE EL DR DE LA FLORESTA NO LE GENERA COPIA DE HC Y ORDENES POR FALLAS EN LA IMPRESORA Y EN EL COMPUTADOR	CORREO @ PAG WEB 2	SE REMITEN A LA SUBCIENTIFICA PARA DAR SOLUCIÓN A LOS USUARIOS. SE DA CERTIFICACION DE HC COMO RESPUESTA AL DERECHO DE PETICIÓN Y SE GENERAN LAS ORDENES Y LA HC DEL USUARIO ATENDIDO EN LA FLORESTA	2 DIAS PROMEDIO
1 RECLAMO	DANUBIO / NUEVA EPS	ODONTOL OGIA	INEFICACIA EN LA ATENCIÓN NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN, SEGÚN LA USURIA MAL MANEJO DEL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO	CORREO @ PAG WEB 1	SE REMITE AL COORDINADOR DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA, SE DA CITA SEGUNDA OPINION	INMEDIATA
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 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 NUTRICIO N	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	INMEDIAT O
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 DSIPONIBILIDAD DE BIOLOGICOS	CORREO @ PAG WEB 1	SE REMITE A LOS LIDERES DEL PROCESO EMITIENDO RESPUESTA AL ENTE DE CONTROL	48 HORAS

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). en el AÑO 2024 un mínimo de quejas y reclamos se da respuesta de manera extemporánea, Esta situación se presenta a la falta de compromiso de los jefes de procesos, interventores de contrato u operadores de servicios, para gestionar las respuestas en el sistema de ventanilla única SIGED.

Durante el AÑO 2024 se recibieron 13 felicitaciones; así

En el mes de febrero se presentó una (1) felicitación, dirigida al centro de salud la Floresta a todo el servicio en general.

En el mes de Abril se recibió una (1) referente a la prestación de servicio de farmacia Danubio.

En el mes de MAYO se recibió DOS (2) referente a la prestación de servicio de centro de salud Castillo urgencias (medica Katy, aux. Hilda y Facturador Johan) y externa (médico Víctor Díaz).

En el mes de JUNIO se recibió DOS (2) referente a la prestación de servicio de centro de salud Castillo urgencias (medica Katy, aux. Hilda y Jefe Estefanía) y por el servicio de urgencias en general.

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 AÑO 2024

Tabla 9. Causas Orientaciones AÑO 2024

ORIENTACION DERECHOS Y DEBERES	ORIENTACION SOBRE SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIONES REFERENTE A LA AFILIACION: PORTABILIDAD, MOVILIDAD, MULTIAFILIACIÓN, BASE DE DATOS	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	ORIENTACION INFORMACION INADECUADA AL USUARIO	ATRIBUIBLE AL USUARIO
1	0	30	2	5	0	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU AÑO 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 AÑO 2024

Tabla 10. Causas intermediaciones AÑO 2024

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLÓGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS	INTERMEDIACION GESTION ASIGNACION DE CITA PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD
297	29	21	31

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU AÑO 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 AÑO 2024.

### 1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB AÑO 2024

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
35

## 2. MECANISMOS DE PPSS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) AÑO 2024

TABLA 11. MECANISMOS PPSS AÑO 2024

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1. Programación de las 12 reuniones mensual 2. Remisión de informes de gestión, participación social Y encuestas de satisfacción de los meses de Enero a Diciembre de 2024 3. Realización de capacitación sobre uso de tecnologías de información y Resolución PQRD, proceso SIAU 4 Remisión de Información elección junta directiva del hospital regional del magdalena	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	Información socializada	Falta de compromiso de la Asociación en la asistencia a reuniones programadas

	<p>medio, representante de los usuarios</p> <p>5. información de proceso de Rendición de cuentas vigencia 2023</p> <p>6. Remisión de información del proceso de Participación social</p>	<p>asociación de usuarios/ evidencias fotográficas</p>		
Comité de Ética Hospitalaria	<p>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 <a href="http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/">http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/</a></p>	Acta de Reunión mensual año 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 AÑO 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)	1780 USUARIOS en centro de salud Cardales, Danubio y Floresta, Campin, CDV, Castillo, Centro, Llanito, fortuna, farmacia 30 servidores públicos sede administrativa 139 servidores públicos facturadores, urgencias, laboratorio clínico, vigilancia y servicios generales y de los centro salud Danubio, cardales , castillo campin, llanito Fortuna, Centro, Farmacia y Floresta	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	1949/1949*100  1780 Usuarios capacitados 169 Servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	89 capacitación para los usuarios 17 capacitación para servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	106/106*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%	5718/6135*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	740 usuarios en centro de salud CDV, Danubio, Floresta, castillo, cardales campin, cdv, llanito, centro. Fortuna, Farmacia (37 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	740/740*100  740 Usuarios capacitados  37/37*100 37 capacitaciones	100%
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	260 servidores públicos en centro de salud CDV, Danubio, sede administrativa campin, castillo, Cardales floresta, cdv, llanito, centro, Fortuna (29 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	260/260*100 260 servidores públicos capacitados 29/29*100 29capacitaciones	100%

#### 4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el AÑO 2024 se realizaron 880 aperturas de buzones y se hallaron 82 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	60	4	1 Reclamo por falta de accesibilidad y oportunidad (limitación comunicación líneas telefónicas para citas)	Reclamo Riesgo simple	Se socializa con la jefe del centro de salud. Se confirma que la usuaria es atendida posteriormente por el médico. Se contacta telefónicamente a la usuaria quien refiere que la atendieron y evalúa de buena la atención pero deja la manifestación para mejoramiento del servicio. Se remite a procesos involucrados para lo pertinente	1
			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	
CARDAL ES	62	14	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
			2 Reclamos por falta de accesibilidad y oportunidad (limitación comunicación líneas telefónicas para citas)	Reclamo Riesgo simple	Se gestiona en facturación y se le asignan citas médicas a las usuarias. Se notifican telefónicamente y Se presenta la inconformidad en el análisis de informe de gestión proyectada en el plan de mejoramiento para ejecutar la acción pertinente por competencia del área afectada	
			7 sugerencias por restricción acceso al servicio de farmacia por ubicación geográfica: no disposición de punto de farmacia	sugerencia	se remite a gerencia para la gestión pertinente	
			2 Reclamos por recursos físicos insuficientes o en deficientes condiciones (no funcionamiento aires acondicionados	Reclamo Riesgo simple	Se remite a Gerencia y líder de seguridad y salud en el trabajo para valoración de los casos y toma de acciones correctivas	

			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	60	7	2 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	1
			1 Manifestación de satisfacción con la atención del doctor victor Diaz. De igual manera refiere satisfacción con la atención de personal de enfermería (claudia y yerson)	Felicitación	Se socializa con jefe del centro y se remite a subdirector científico, jefe de servicios ambulatorios, operador Maxempleo; para los fines pertinente	
			1 Manifestación por falta de material físico para la atención (no disponibilidad de instrumento para revisión del oído)	Reclamo Riesgo simple	Se socializa con jefe del centro y se remite a subdirector científico, jefe de servicios ambulatorios, operador Maxempleo; para los fines pertinentes. Una vez hubo notificación de la disponibilidad del instrumento, se asigna nueva cita al usuario. Sin embargo, el padre del menor informa que por encontrarse hospitalizado el menor no puede tomar la cita. Se le orienta a solicitar la cita en forma presencial o por los canales disponibles para asignación de citas	
			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	

			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	60	11	1 reclamo: (recepcionado a través del buzón de urgencias pero aplica al servicio de consulta externa). Interpone reclamo por falta de oportunidad en la asignación de cita médica (dificultad con las líneas telefónicas para citas	Reclamo Riesgo simple	Se gestiona y se asigna cita al menor para el día 22 de enero a las 12 del mediodía con la doctora Eveth Cuevas. la jefe del centro de salud llama a madre del menor señora Matilde Rhenal y le notifica fecha y hora de cita	1
			2 manifestaciones de insatisfacción por funcionamiento inadecuado de aire acondicionado, deterioro cubierta externa área de urgencias y proliferación de mosquitos	Reclamo Riesgo simple	Se socializa con líder de calidad, jefe de planeación y líder de seguridad y salud en el trabajo para las acciones pertinentes	
			1 sugerencia de mejoramiento en aseo de instalaciones (sala de urgencias y procedimientos)	Sugerencia	Se remite a Subdirección científica, líder de seguridad y salud en el trabajo y jefe talento humano, para acciones pertinentes y seguimiento	
			5 manifestaciones de satisfacción n 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, personal de aseo)	Felicitación	Se remite a jefe de servicios ambulatorios y operador de servicios para conocimiento y fines pertinentes	
			2 Manifestaciones Percepción por parte del usuario de trato inequitativo(inconformidad por percepción actitud inadecuada de auxiliar Hilda, refiere que fue grotesca/Insatisfacción por percepción trato inequitativo por parte de la doctora BRIGITH VEGA	Queja	Se remite a operador de servicios maxempleos, jefe servicios ambulatorios; para indagación y acciones correctivas	

CDV	60	5	1 solicitud para cambio de horarios asignación de citas médicas (que no sea a la 1:00 pm)	sugerencia	Se remite a subdirección científica y líder de facturación	1
			2 Reclamo por falta de accesibilidad y oportunidad (limitación comunicación líneas telefónicas para citas)	Reclamo Riesgo simple	Se gestiona en facturación y se le asigna citas médicas a las usuarias p. Se notifica a las usuaria y se presenta la inconformidad en el análisis de informe de gestión proyectada en el plan de mejoramiento para ejecutar la acción pertinente por competencia del área afectada	
			LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN(falta de direccionamiento en la información e información errada suministrada)En la solicitud de asignación de citas por callcenter si bien le asignaron la cita le orientaron inadecuadamente en la ubicación del centro de salud donde le atenderían	Reclamo Riesgo simple	se socializa con la jefe Angélica Angarita quien manifiesta que atendió personalmente a la usuaria quien confirmó que por el callcenter le dijeron que la cita era en cdv (instalaciones en remodelación) y no la orientaron en la sede donde funciona por contingencia. Sin embargo, la usuaria es atendida por el médico. De igual manera desde el proceso SIAU se retroalimentó con los funcionarios del callcenter la orientación para asignación de citas en el centro de salud. Se notifica telefónicamente a familiar de usuaria, a quien se le solicita socializar con ésta de las acciones realizadas y tener en cuenta la orientación de ubicación para futuras atenciones. Se remite a líder de proceso de facturación para seguimiento	
			Manifiesta inconformidad con la atención del doctor Héctor Torrado	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	

CENTRO	75	5	4 sugerencias en la que solicita que el personal de servicios generales disponga de un horario más extendido (8 horas)	Falta de personal asistencial (solicitud de incremento de horas, aumentar a ocho horas)	<p>SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTÍFICO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS Y RECURSO HUMANO: Se recepciona la siguiente respuesta:" dentro de los estudios previos para el contrato que actualmente se encuentra ejecutándose para el Servicio de Aseo de los diferentes Centros y Puestos de Salud de la ESE BARRANCABERMEJA, se determinó por políticas administrativas y financieras la necesidad que para el Centro de Salud EL CENTRO se requerían 4 horas para el desarrollo del objeto contractual en el mencionado lugar, sin embargo la entidad acogerá la recomendación para tenerla en cuenta en una eventual contratación de acuerdo al presupuesto de gasto e inversión de la entidad.</p> <p>Sin otro en particular</p> <p>Atentamente, -- ADRIAN RICARDO AMAYA POSADA Profesional Especializado Recurso Humano ESE Barrancabermeja. De igual manera se notifica telefónicamente a la usuaria para lo pertinente</p>	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	
DANUBIO EXTERNA	67	7	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

			<p>3 Reclamos por falta de accesibilidad y oportunidad (limitación comunicación líneas telefónicas para citas)</p>	Reclamo Riesgo simple	Se gestiona en facturación y se le asigna cita médicas y de odontología a los usuarios. Se notifica a las usuarias y se presenta la inconformidad en el análisis de informe de gestión proyectada en el plan de mejoramiento para ejecutar la acción pertinente por competencia del área afectada	
			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 EVETHTH 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	
DANUBI O URGENCIAS	64	3	2 Reclamo por inadecuado funcionamiento del aire acondicionado sala de espera urgencias Danubio (Planta física, espacios, muebles y dotación inapropiada)	Reclamo Riesgo simple	Se remite a jefe planeación, líder seguridad y salud en el trabajo, se recepciona la siguiente respuesta: "Estamos actualmente como empresa ejecutando el contrato de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de aire acondicionado con la contratista bestek; la semana anterior se realizó actividades en urgencias Danubio, está pendiente el correctivo del equipo ubicado en sala de espera urgencias; a este equipo ya se le realizó el mantenimiento preventivo" MILTON RINCON, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. Se notifica telefónicamente a familiar de usuario de la gestión adelantada y respuesta	1

			1 sugerencia de colocar cortinas en área externa de urgencias, argumenta que se requiere para que los usuarios	sugerencia	Se remite a subdirección administrativa y líder de seguridad y salud en el trabajo	
FARMACIA	68	9	2 Manifestaciones de 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	
			5 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	62	6	2 Reclamos por falta de accesibilidad y oportunidad (limitación comunicación líneas telefónicas para citas)	Reclamo Riesgo simple	Se gestiona en facturación y se le asigna las citas. Se notifica telefónicamente a las usuarias y se presenta la inconformidad en el análisis de informe de gestión proyectada en el plan de mejoramiento para ejecutar la acción pertinente por competencia del área afectada	1
			1 Felicitación por satisfacción con los servicios prestados (consulta médica)	Felicitación	Se confirma con la usuaria quien ratifica la felicitación, Se remite a líderes de procesos involucrados para conocimiento y fines pertinentes	
			1 orientación: usuaria refiere que tenía cita para su bebé a las 11:00 am. Manifiesta que llegó 5 minutos tarde, pero no había personal en el centro de salud	Orientación servicios ESEB	Se confirma que el menor tenía cita a las 11:00 am y se le aclara a la usuaria que en la franja de ese horario la facturadora ya no está pero los usuarios esperan en sala para ser llamados. Se le reprograma cita y se le dan indicaciones	

			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	
FORTUN A	79	10	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	
			2 reclamos por falta de oportunidad en atención de cita odontológica	Reclamo Riesgo simple	Auxiliar de enfermería refiere que se le garantizó la atención a la usuaria. Argumenta que el profesional se encontraba atrasado por atención de urgencia.	
			3 solicitudes para ampliación de servicios ( 24 horas, laboratorio, ambulancia)	sugerencia	Se direcciona a gerencia, servicios ambulatorios y subdirección científica para la gestión pertinente	
			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	66	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	97	1	Refiere que hizo trámite para solicitud de historia clínica el día 1 de marzo pero al solicitarla no obtiene información porque la funcionaria encargada no se encontraba	No aplica	La usuaria es atendida en forma presencial por la coordinadora SIAU Isolina González, quien le informa que la solicitud está en trámite pero la funcionaria encargada se encuentra en otra actividad laboral, por lo que le solicita a la usuaria suministrar un número telefónico para informarle una vez se disponga de la historia clínica. Efectivamente una vez se dispone de la misma, se notifica telefónicamente a la usuaria y la historia es entregada en forma presencial por la funcionaria María Patricia Márquez. De igual manera le es remitida al correo electrónico	1
TOTAL	880	82				13

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