

**INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – IV TRIMESTRE
DE 2024**

1. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO –SIAU

OBJETIVO

Asegurar la capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios para lograr su satisfacción y fidelidad.

ALCANCE

Desde la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios hasta la medición de su satisfacción y el establecimiento de acciones y planes de mejoramiento.

MISION

Somos el apoyo gerencial como herramienta que permita garantizar la calidad en la prestación de los servicios y un medio de expresión de las necesidades de los usuarios, brindando una atención en forma personalizada, que garantice una oportuna información, canalización y resolución de sus peticiones, quejas, reclamos e inquietudes facilitando el acceso a todos los servicios que presta con el objeto de garantizar la mejora continua de la satisfacción de los usuarios de la ESE Barrancabermeja.

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS

Dar respuesta o solución de manera ágil y oportuna a las quejas, reclamos, consulta, información, presentadas por los usuarios, con el fin de incrementar su satisfacción con el servicio y la lealtad hacia la Empresa.

PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO

Garantizar a los usuarios el acceso a los servicios de salud de primer nivel, de acuerdo a sus derechos de seguridad social.

PROCEDIMIENTO DE TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

Ofrecer un mecanismo de participación comunitaria que permita conocer la opinión o expectativas de los usuarios de los servicios recibidos.

PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios. VER INFORME DE SATISFACCIÓN.

PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN A USUARIOS REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Informar a los usuarios sobre sus Derechos y Deberes de acuerdo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado y la Oferta Institucional, portabilidad en salud, movilidad en salud y demás temas de interés en el tema de salud y protección al usuario y la participación social.

1.1 INFORME PQRDSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) IV TRIMESTRE 2024

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F IV TRIMESTRE 2024

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

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6138158	5	3
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	25	17
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQRD	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	97	66
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	21	14
TOTAL USUARIOS		148	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU IV TRIMESTRE 2024

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F IV TRIMESTRE 2024

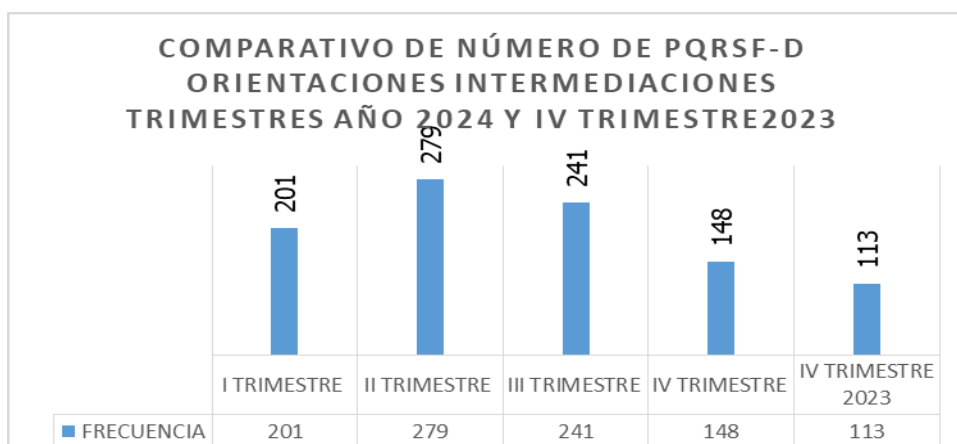
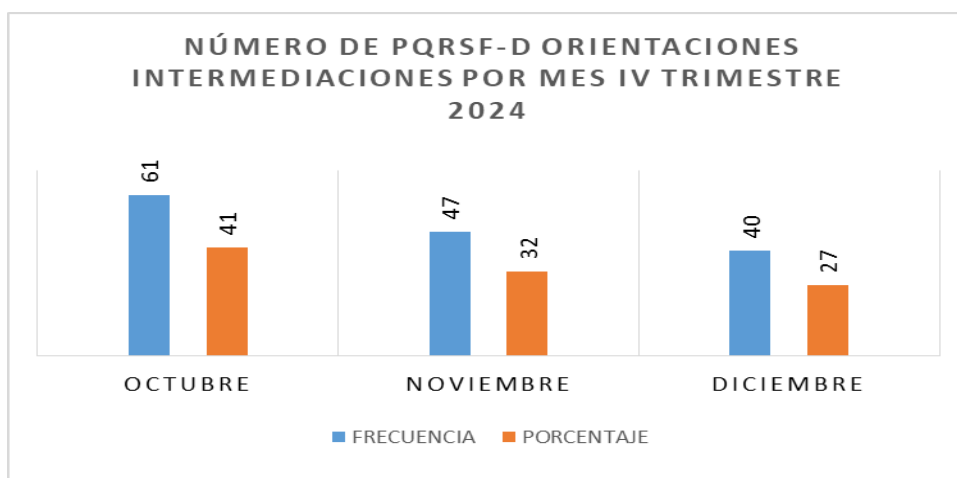
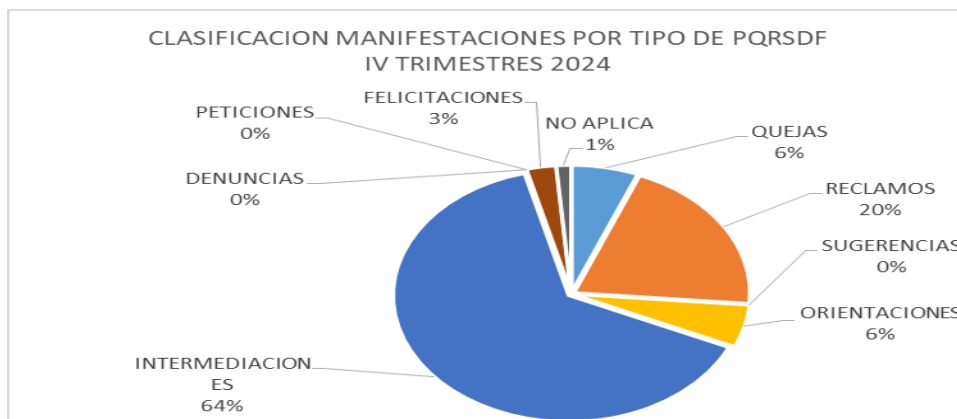
Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F IV TRIMESTRE 2024

CLASIFICACION	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PETICIÓN	Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.	0	0
QUEJA	Manifestación de una persona a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad	9	6
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	30	30
	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	8	6
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	95	64
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	4	3

NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	2	1
TOTAL		148	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

Fuente estadística IV TRIMESTRE 2024: Formato Registro diario de atención SIAU OCT-NOV-DIC 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 2:00 pm a 4:30 pm y los viernes de 7 a.m a 11:30 am y de 2:00 pm a 3:30 pm, de manera casi inmediata se realiza la recepción y solución de las necesidades manifestada por los usuarios. Durante el IV TRIMESTRE DE 2024 se registraron 258 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.

1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS IV TRIMESTRE 2024

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES IV TRIMESTRE 2024

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	1	2	0	0	0	11	0	0	0	14	9
NO IDENTIFICA	1	1	0	0	1	1	0	0	0	4	3
FAMISANAR	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	1
SANITAS	2	2	0	0	2	18	0	0	0	24	16
SALUDTOTAL	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
NUEVA EPS	3	24	0	0	3	62	4	2	0	98	66
EPS OTRO MUNICIPIO	0	1	0	0	1	2	0	0	0	4	3
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	30	0	0	8	95	4	2	0	148	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU IV TRIEMSTRE 2024

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	3
CONSULTA EXTERNA	3	0	0	0	0	0	3	0	0	6	4
ODONTOLOGÍA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	16	0	0	1	0	0	0	0	17	11
P Y P	4	3	0	0	0	0	0	0	0	7	5
URGENCIAS	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1
FACTURACION	0	5	0	0	0	1	0	0	0	6	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	2	0	0	7	93	0	0	0	102	69
NO APLICA	0	0	0	0	0	1	0	2	0	3	2
TOTAL	9	30	0	0	8	95	4	2	0	148	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU IV TRIMESTRE 2024

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	1	0	2	0	0	34	0	0	37	25
CARDALES	2	1	0	0	0	0	9	0	0	12	8
CASTILLO	1	3	0	1	0	0	2	0	0	7	5
CDV	2	1	0	0	0	0	3	0	0	6	4
CENTRO	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3	2
DANUBIO	2	4	0	1	0	1	26	0	0	34	23
FLORESTA	0	1	0	0	0	0	4	0	0	5	3
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	16	0	0	0	1	0	0	0	17	11
SEDE ADMINISTRATIVA	1	0	0	0	0	4	14	0	0	19	13
FORTUNA	1	2	0	0	0	1	0	0	0	4	3
NO APLICA	0	0	0	0	0	1	1	2	0	4	3
TOTAL	9	30	0	4	0	8	95	2	0	148	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU IV TRIMESTRE 2024

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	5	0	3	2	41	0	0	0	51	34
24 HORAS	0	6	0	1	3	33	0	1	0	44	30
48 HORAS	0	4	0	0	1	9	0	0	0	14	9
72 HORAS	0	3	0	0	0	6	0	0	0	9	6
DE 3 A 5 DIAS	0	5	0	0	2	5	0	1	0	13	9
DE 6 A 10 DIAS	5	7	0	0	0	1	0	0	0	13	9
DE 11 A 15 DIAS	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2
MAS DE 15 DIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	9	30	0	4	8	95	0	2	0	148	100

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	TRIMESTRE ACTUAL (III TRIMESTRE 2024)	TRIMESTRE ACTUAL (IV TRIMESTRE 2024)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- IV TRIMESTRE 2023
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD	MENOS DE 15 DIAS	24 HORAS PROMEDIO	48 HORAS PROMEDIO	1.8 DIAS PROMEDIO
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		76	39	45
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	98%	100%	97%

La tendencia es a la disminución del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al trimestre inmediatamente anterior e igualmente con el mismo periodo del año anterior, esta disminución se da por los mejoramientos realizados a los reclamos establecidos en los procesos de asignación de citas por call center. Las causas que afectaron en el trimestre son la percepción por parte del usuario de trato inequitativo, trato indigno o deshumanizado, falta de oportunidad en la asignación de citas por dificultad en la comunicación con las líneas telefónicas (en menor porcentaje que los trimestres anteriores), 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. Sin embargo se destaca que una queja se responden en el SIGED extemporáneamente, falta de compromiso de los líderes de proceso en dar trámite oportuno a las solicitudes.

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, IV TRIMESTRE 2024
Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias IV TRIMESTRE 2024

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
16 RECLAMO	FARMACIA / NUEVA EPS	FARMACIA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS	PRESENCIAL 12 TELEFONICO 1 BUZON 2 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
4 RECLAMOS	CASTILLO 1 CAMPIN 1 CDV 1 FLORESTA 1 / NUEVAEPS 3 COOSALUD 1	FACTURACION	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 3 TELEFONICO 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
3 RECLAMOS	FORTUNA 2 DANUBIO URGENCIAS 1 / NUEVA EPS 2 SANITAS 1	INFRAESTRUCTURA /ADMINISTRATIVO TOMA DE PROCESO ELECTROCARDI	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	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 ELECTROKARDIOGRAMAS	5 DIAS PROMEDIO

4 RECLAMO	DANUBIO 2 CARDALES 1 CENTRO 1 / COOSALUD 1 NUEVA EPS 1 SANITAS 1 EPS OTRO MUNICIPIO1	FACTURACION	FALTA DE DIRECCIONAMIENTO EN LA INFORMACIÓN E INFORMACIÓN ERRADA SUMINISTRADA: 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 2 BUZON 1 TELEFONICA 1	SE REMITE A CADA LIDER DE PROCESO Y SE DA SOLUCIÓN DE MANERA OPORTUNA	1 DIAS PROMEDIO
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	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 REPORTE 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

9 QUEJA	CDV 1 DANUBIO 3 FORTUNA 1 MESETA SAN RAFAEL 1 CARDALES 2 CASTILLO 1 / COOSALUD 1 NUEVA EPS 3 SALUDTOTAL 2 SANITAS 2 CONTRIBUTIVO EPS 1	CONSULTA EXTERNA 3 ODONTOLOGIA 1 PYP 4 URGENCIAS 1	PERCEPCIÓN POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO, TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO: 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 GROSERA Y CON ACTITUD NEGATIVA DE SERVICIO	TELEFONICA 1 CORREO @ PAG WEB 3 PRESENCIAL 1 BUZON 4	SE REMITEN AL LIDER DE PROCESO Y AREA DE SUBCIENTIFICA, PARA TOMA ACCIONES CORRECTIVAS QUE GARANTICEN EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS Y LA ATERNCION CON CALIDAD	10 DIAS PROMEDIO
---------	--	--	--	---	---	------------------

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 IV TRIMESTRE 2024 se recibieron 4 felicitaciones:

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 IV TRIMESTRE 2024

Tabla 9. Causas Orientaciones IV TRIMESTRE 2024

ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACION EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN SALUD	ORIENTACIÓN Y UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
4	1	3

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU Meses OCT-NOV-DIC 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 IV TRIMESTRE 2024

Tabla 10. Causas intermediaciones IV TRIMESTRE 2024

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION GESTION ASIGNACION DE CITA ODONTOLOGICA	INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS DE PREVENCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	INTERMEDIACION GESTION DE HISTORIA CLINICA COPIAS O TRASLADOS, CERTIFICACIONES Y DEMAS DOCUMENTOS Y TRAMITES ADMINISTRATIVOS
62	4	24	5

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

Se evidencia que el mayor motivo de intermediaciones corresponde a la asignación de citas médicas, odontológicas y de prevención y mantenimiento de la salud en el IV TRIMESTRE 2024.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB IV TRIMESTRE 2024

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
2

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

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) IV TRIMESTRE 2024

TABLA 11. MECANISMOS PASS IV TRIMESTRE 2024

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1.Programación de la reunión mensual 2.Remisión de informes de gestión y participación social, mes de SEP-OCT- NOV 2024 3. Programación reunión asociación de usuarios mes de OCT-NOV-DIC 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. -Constancia de remisión de invitación a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios y actas de asociación	Información socializada	No asistencia de todos los integrantes de la Asociación

Comité de Ética Hospitalaria	Se realiza comité de ética con integrantes del mismo y asistencia de los líderes de procesos involucrados en las PQRD recepcionadas, se da informe PQRD mes de OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2024 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 10. 11. 12 /2024 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mes de OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE Soporte Invitación a Comité a correos electrónicos	Información socializada	No asistencia de todos los miembros del comité
------------------------------	--	--	-------------------------	--

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes IV Trimestre 2024

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan	Fórmula matemática	Unidad de medida	Meta	Indicador	
						Aplicación	Resultado
Indicador de cumplimiento de cobertura	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza (usuarios y funcionarios)	680 USUARIOS en centro de salud Fortuna, Llanito, Campin, Castillo, Danubio, Floresta, centro, CDV, Farmacia 12 servidores públicos vigilancia servicios generales	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	692/692*100 680 Usuarios capacitados 12 servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	34 capacitación para los usuarios 1 capacitación para servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	35/35*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%	1594/1665*100	96%
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios. Política de Humanización canales de comunicación, participación social	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	180 usuarios en centro de salud CDV, Cardales, Campin, DANUBIO, CASTILLO, FLORESTA FARMACIA, DANUBIO, FLORESTA (9 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	180/180*100 180 Usuarios capacitados 9/9*100 9 capacitaciones	100%

Divulgación portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios. Política de Humanización canales de comunicación, participación social	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	25 servidores públicos centro de salud CDV, Cardales, Campin (3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	25/25*100 25 servidores públicos capacitados 3/3*100 3 capacitaciones	100%
--	---	---	--	---	-----	--	------

4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el IV trimestre de 2024 se realizaron 224 aperturas de buzones y se hallaron 21 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	16	2	Experiencia satisfactoria con la prestación del servicio. Usuarios refieren satisfacción con la atención de la psicóloga Liseth Paternina, destacan amabilidad y empatía	Felicitación	Se socializa con la profesional y jefe del servicio y se remite a operador de servicios Maxempleos y jefe servicios ambulatorios para conocimiento y fines pertinentes	1
CARDALES	18	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	16	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	1

CASTILLO URGENCIAS	16	2	Percepción por parte del usuario de trato inequitativo(inconformidad por percepción actitud inadecuada de auxiliar Hilda, refiere que fue grotesca	Queja	Se remite a operador de servicios maxempleos, jefe servicios ambulatorios; para indagación y acciones correctivas	1
			Manifiesta satisfacción con la atención recibida en el servicio de urgencias por parte del personal (doctora Katy Ortega, enfermera Diana, personal de aseo y vigilancia	Felicitación	Se remite a jefe de servicios ambulatorios y operador de servicios para conocimiento y fines pertinentes	
CDV	16	1	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 reomendaciones para reforzar comunicacion y humanización en el proceso de atención	1
CENTRO	23	0	No aplica	No aplica	no aplica	1
DANUBIO EXTERNA	18	3	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	1
			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.	
			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	18	0	No aplica	No aplica	no aplica	1
FARMACIA	18	5	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	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	
			3 manifestaciones por Falta de oportunidad en la entrega del medicamento	reclamo riesgo simple	Se remite a regente de farmacia. Una vez hubo la disponibilidad del medicamento se notifica a los usuarios para su respectiva entrega	

FLORESTA	17	1	intermediación para asignación de cita médica: refiere que por inconvenientes en el sistema no se le generó orden médica	Intermediación gestión asignación de cita médica	En la fecha se asigna atención al usuario con otro profesional quien genera la orden médica para su respectivo trámite a satisfacción del usuario	1
FORTUNA	20	3	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	1
			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	
LLANITO	22	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	26	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	244	21				13

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