

## INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – II SEMESTRE DE 2021

### 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 PQRDS-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) II SEMESTRE 2021

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F II SEMESTRE 2021

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F II SEMESTRE 2021

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	263	41
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	165	26
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	1	1
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a>	122	19
Buzones	Disposición de 11 buzones en los centros de salud de la ESEB	85	13
TOTAL USUARIOS		636	100

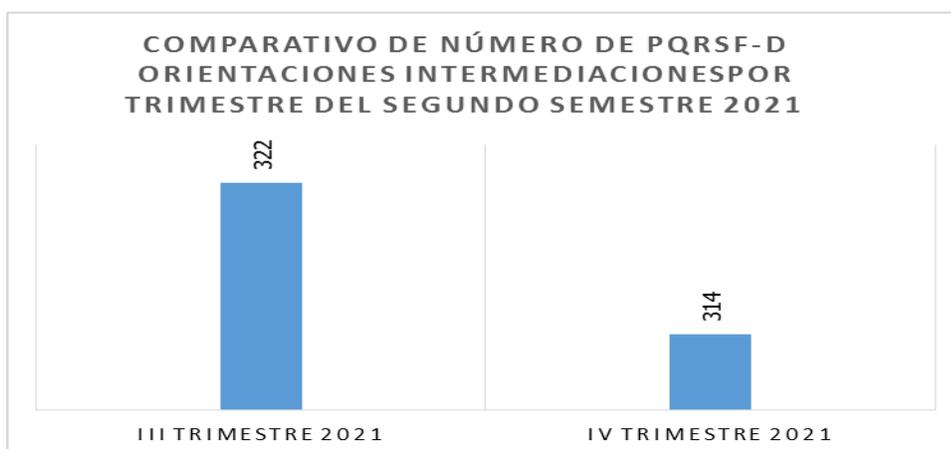
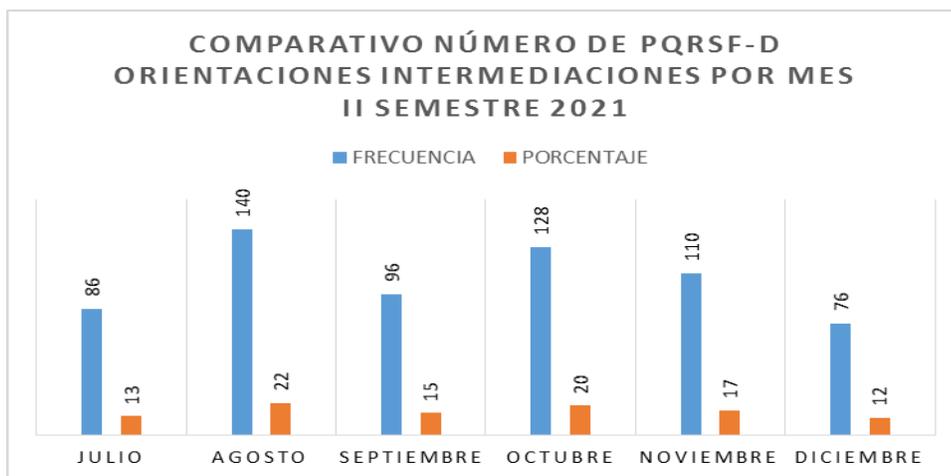
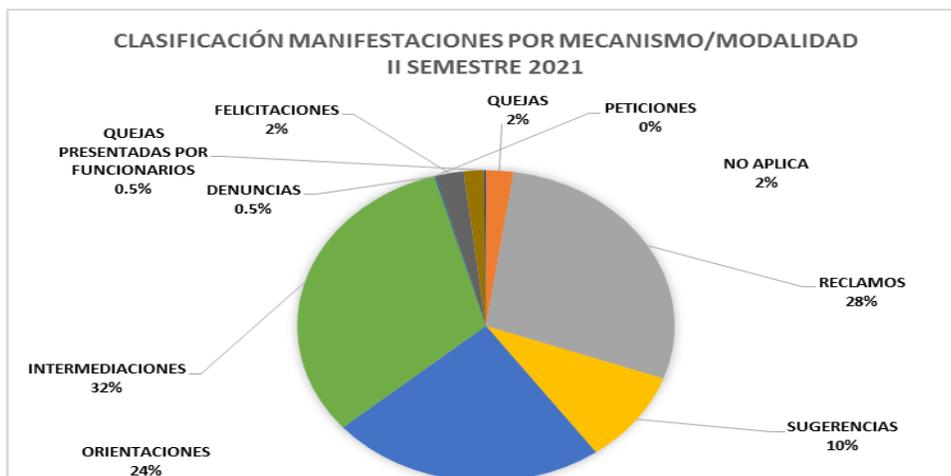
Fuente: Registro diario de atención SIAU II SEMESTRE 2021

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F II SEMESTRE 2021

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F II SEMESTRE 2021

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	15	2
RECLAMOS*	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	179	28
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	61	10
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	150	24
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	203	32
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	15	2
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	1	0.5
PETICIÓN	Derecho de toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes información y o consulta, de interés general o particular	0	0
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	11	2
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	1	0.5
TOTAL		636	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU II SEMESTRE 2021 \*incluidas las clasificadas riesgo de vida



**1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS II SEMESTRE 2021**

**Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES II SEMESTRE 2021**

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSAJUD	3	53	1	6	10	53	1	0	0	0	127	20
COMPARTA	1	1	0	0	3	4	0	0	0	0	9	2
COOSALUD	1	16	0	2	6	19	2	0	0	0	46	7
NO IDENTIFICA	1	2	0	20	2	1	7	0	0	1	34	5
FAMISANAR	0	2	0	5	29	6	1	0	0	0	43	7
SANITAS	0	6	0	0	7	5	1	0	1	0	20	3
SALUDTOTAL	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0.5
NUEVA EPS	9	99	0	28	80	113	3	0	10	0	342	54
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	8	1	0	0	0	0	9	2
NO ASEGURADO	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	4	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>179</b>	<b>1</b>	<b>61</b>	<b>150</b>	<b>203</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>636</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro diario de Atención SIAU II SEMESTRE 2021

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

**Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO II SEMESTRE 2021**

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	32	0	25	12	1	0	0	4	0	74	12
CONSULTA EXTERNA	4	1	1	6	1	3	1	0	1	0	18	3
ODONTOLOGÍA	0	1	0	1	0	3	0	0	0	0	5	1
FARMACIA	1	30	0	13	4	0	0	0	0	0	48	7
P Y P	4	0	0	1	7	5	4	0	0	0	21	3
URGENCIAS	3	0	0	4	0	0	4	0	0	0	11	2
FACTURACION	2	110	0	4	6	9	4	0	2	0	137	22
LABORATORIO	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	4	0.5
ENFERMERIA	1	1	0	1	1	1	2	0	0	0	7	1
VIGILANCIA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.5
SERVICIOS ESEB	0	4	0	1	97	178	0	0	1	0	281	44
NO APLICA	0	0	0	2	21	2	0	0	3	1	29	4
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>179</b>	<b>1</b>	<b>61</b>	<b>150</b>	<b>203</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>636</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU II SEMESTRE 2021

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

Tabla 5. PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD II SEMESTRE 2021

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	PETICION	QUEJAS PRESENTADAS FUNCIONARIOS	SUGERENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPIN	1	20	0	2	0	4	19	0	0	2	48	8
CARDALES	2	14	1	6	0	1	16	0	0	3	43	7
CASTILLO	0	16	0	5	2	12	18	0	0	7	60	9
CDV	5	25	0	0	1	6	28	0	0	8	73	11
CENTRO	2	0	0	0	0	1	2	0	0	4	9	1
DANUBIO	3	59	0	2	1	23	77	0	0	5	170	27
FLORESTA	0	11	0	0	0	9	32	0	0	1	53	8
LLANITO	0	0	0	0	0	0	1	0	1	16	18	3
FARMACIA	1	30	0	0	0	4	0	0	0	14	49	8
SEDE ADMINISTRATIVA	0	4	0	0	0	64	5	0	0	0	73	11
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	4	0.5
NO APLICA	1	0	0	0	7	26	2	0	0	0	36	6
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>179</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>150</b>	<b>203</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>61</b>	<b>636</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU II SEMESTRE 2021

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION II SEMESTRE 2021

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D-F ORIENTACION / INTERMEDIACION II SEMESTRE 2021

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	3	77	48	12	149	146	0	0	11	1	447	70
DE 1 A 5 DIAS	11	82	13	3	1	56	0	0	0	0	166	26
DE 6 A 10 DIAS	1	15	0	0	0	1	1	0	0	0	18	3
DE 11 A 15 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0.5
MAS DE 15 DIAS	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>179</b>	<b>61</b>	<b>15</b>	<b>150</b>	<b>203</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>636</b>	

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	I SEMESTRE 2021	II SEMESTRE 2021	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- II SEMESTRE 2020
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD	MENOS DE 15 DÍAS	2 DIAS	1 DIAS	1 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		230	196	140
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	98%	100%	100%

La tendencia es a la disminución del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al semestre inmediatamente anterior y al aumento 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, tres resoluciones correspondientes a reclamos sobrepasaron los 15 días de respuesta (responsabilidad de trámite de respuesta del área de farmacia-Gerencia).

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, II SEMESTRE 2021  
Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias II SEMESTRE 2021

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
112 RECLAMOS	CAMPIN 16 CARDALES 13 CASTILLO 13 CDV 15 DANUBIO 45 FLORESTA 8 ADTV 2 / ASMET 39 COMPART 1 NUEVA EPS 52 SANITAS 6 COOSALUD 11 NO IDENTIFICA 2 FAMISANAR 1	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS EN LA	CORREO @ PAG WEB 46 PRESENCIAL 43 TELEFONICO 18 BUZON 5	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	1 DIAS PROMEDIO
31 RECLAMOS	CDV 8 DANUBIO 13 CAMPIN 3 CARDALES 1 CASTILLO 3 FLORESTA 3 / ASMET 12 COOSALUD 3 NUEVA EPS 16	ADMINISTRATIVO/SERVICIOS AMBULATORIOS	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 8 PRESENCIAL 18 TELEFONICO 5	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS EN EL MOMENTO QUE HUBO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	2 DIA PROMEDIO
30 RECLAMOS	FARMACIA 30/ NUEVAEPS 28 ASMET 2	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	RESENCIAL 20 TELEFONICA 2 CORREO @ 8	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA REGENTE	4 DÍAS PROMEDIO
7 QUEJAS	CAMPIN 1 FARMACIA 1 CDV 2 CARDALES 2 VACUNACION COVID 1 / ASMET 2 COMPART 1 NUEVA EPS 3 COOSALUD 1	FACTURACION 2 FARMACIA 1 ENFERMERIA 1 CRÓNICO S 1 C.EXTERN A 1 VACUNACION COVID 1	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD, SEGÚN EL USUARIO LA FACTURADORA NO DA BUENA INFORMACIÓN Y HACE COMENTARIOS PERSONALES QUE EL USUARIO NO TIENE PORQUE SABER. FACTURADOR DEL CENTRO SALUD CARDALES CONTESTA LOS WHATSAPP DEL USUARIO CON LENGUAJE VIRTUAL POCO RESPETUOSO Y AMABLE USUARIO REFIERE QUE EL FUNCIONARIO DE FARMACIA LE DICE DE FORMA GROSERA QUE YA NO ES EL HORARIO DE ATENCIÓN Y EN CDV LA JEFE SEGÚN LA USUARIA LA TRATA CON DISCRIMINACIÓN POR SER POSIBLE PACIENTE COVID SIN CONFIRMAR Y NO PERMITE LA ATENCIÓN PRESENCIAL REFIERE LA USUARIA QUE EL	TELEFONICA 3 PRESENCIAL 2 CORREO @ 2	SE TOMA LA RECOMENDACIÓN DADA POR EL USUARIO PARA RETROALIMENTAR AL COLABORADOR SOBRE BUEN TRATO Y MEJOR FORMA DE TRASMITIR LA INFORMACIÓN AL USUARIO, SE SOCIALIZA CON CADA LIDERES DE PROCESO Y CON EL OPERADOR DARDALUD PARA DEBIDO PROCESO DE DESCARGOS SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBCIENTIFICA PARA LAS ACCIONES DE MEJORAMIENTO PERTINENTES Y LA GARANTÍA DEL A ATENCIÓN CON TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS PERSONAS MAYORES	1 DIA PROMEDIO

			MEDICO DEL PROGRAMA DE CRÓNICOS LA TRATO CON POCA AMABILIDAD DE FORMA GROSERA Y AGRESIVA (REFIERE MADRE DE LA USUARIA QUE ASISTE A CONSULTA PARA SOLICITAR EL APOYO PARA PSICOLOGIA A LA MENOR, VICTIMA DE ABUSO SEXUAL; PERO EL MÉDICO NO TUVO LA ACTITUD ADECUADA EN LA ATENCIÓN SINTIENDO VULNERADO SUS DERECHOS COMO VICTIMA USUARIA REFIERE MALA INFORMACIÓN Y MALA ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR POR PARTE DEL FACTURADOR VACUNACION COVID			
QUEJA	DANUBIO/ NUEVA EPS	URGENCIA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS ( REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLÓGICOS , ENFERMERÍA) SEGÚN LA USUARIA ATENCION DE PARTO CON COMPLICACIONES POR PROCEDIMIENTO DEL MEDICO	TELEFONICA	SE REPORTA A SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBCIENTIFICA Y EL OPERADOR DE SERVICIOS DE SALUD, QUIENES ASUMEN EL COMPROMISO DE RETROALIMENTAR EN EL PERSONAL DE URGENCIAS EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	3 DÍA
QUEJA	CDV/ NUEVA EPS	C. EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS ( REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS, ODONTOLÓGICOS , ENFERMERÍA) SEGÚN LA USUARIA MALA ATENCION Y ACTITUD DEL MEDICO TRATANTE	TELEFONICA	SE REPORTA A SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBCIENTIFICA Y EL OPERADOR DE SERVICIOS DE SALUD, QUIENES ASUMEN EL COMPROMISO DE RETROALIMENTAR EN EL PERSONAL DE URGENCIAS EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN	1 DÍAS
3 QUEJAS	URGENCIAS 1 C. EXTERNA 2	URG DANUBIO 1 C EXT DANUBIO 1 CDV 1	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS ( REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS) USUARIA URGENCIAS REFIERE NO CONFORMIDAD CON LA VALORACIÓN REALIZADA POR LA MEDICA.  USUARIO NO CONFORMIDAD CON LA INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN DE LA MEDICA PARA RETIRO DE METODO DE PLANIFICACION FAMILIAR SUBDERMICO  USUARIA NO CONFORMIDAD CON LA ATENCION DE LA MEDICA REFIERE QUE HUBO BARRERAS DE ATENCIÓN POR CONSULTAR DOS VECES EN LA MISMA SEMANA Y POR PRESENTAR DOS MOTIVOS DE CONSULTA EN UNA MISMA CITA	BUZON 1 CORREO@ 2	CADA QUEJA FUE SOCIALIZADA CON LOS LIDERES DE CADA PROCESO Y SE TOMARON LAS CORRECCIONES PERTINENTES PARA GARANTIZAR LA ATENCION CON CALIDAD. LOS USUARIOS RECIBIERON RESOLUCIÓN Y RESPUESTA OPORTUNA	2 DÍAS
1 QUEJA	CENTRO / NUEVA EPS	C. EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS ( DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICO) LA USUARIA CONSIDERA QUE EL MANEJO DADO POR EL MEDICO A SU DOLOR DE OIDO NO FUE EL ADECUADO EN EL PROCEDER DE EXTRAER CON PINZA EL EXCESO DE CERUMEN	CORREO @	SE REMTE QUEJA AL OPERADOR DE SERVICIOS DARSALUD DT, SUBDIRECTORA CIENTÍFICO Y JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB PARA LA INDAGACION PERTINENTE Y DE ACUERDO A LOS HALLAGOS TOMAR LAS ACCIONES CORRECTIVAS. DE IGUAL MANERA, SE CONFIRMA QUE LA USUARIA TUVO NUEVA CITA EL DIA 15 DE SEPTIEMBRE DE 2021 CON LA DOCTORA LUISA MANRIQUE QUIEN LA REMITIO A INTERCONSULTA CON EL OTORRINOLARINGÓLOGO	INMEDIAT A

1 QUEJA	CDV / NO IDENTIFICA	PYP VACUNACION	CALIDAD: INSATISFACCION POR LOS SERVICIOS PRESTADOS EN VACUNACIÓN, SEGÚN LA USUARIA LE APLICARON UN BIOLÓGICO NO INDICADO EN SU ESTADO DE GESTACIÓN	CORREO@ PAG WEB 1	SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y COORDINACION DE PYP QUIENES ADELANTAN EL PROCESO DE POSIBLE EVENTO ADVERSO EN EL MARCO DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	1 DÍA
1 RECLAMO	VACUNACION COVID / NUEVA EPS	VACUNACION COVID-19	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS ( NO ENTREGA DE CARNET DE VACUNACIÓN ORIGINAL SE ENTREGA EN FOTOCOPIA)	CARREO @	SE REMITE AL JEFE OSCAR LOZADA COORDINADOR DE VACUNACIÓN COVID QUIEN ACLARA QUE POR NO EXISTENCIA DE CARNET ORIGINAL SE ENTREGÓ FOTOCOPIA, SE HACE EL CAMBIO DE CARNET AL ORIGINAL	1 DÍA
1 RECLAMO	DANUBIO/ FAMISANAR	ADMINISTRATIVO	RECLAMA POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN ASIGNADA POR CONSULTA MEDICA TANTO PARA LA USUARIA COMO PARA SU HIJA. NO APARECIERON AGENDADAS CON LA PROFESIONAL Y DEBIERON ESPERAR CERCA DE DOS HORAS PARA QUE LAS ATENDIERAN	PRESENCIAL	SE SOCIALIZO LA NO CONFORMIDAD AL AREA DE FACTURACION, DONDE LAS FUNCIONARIAS ENCARGADAS DE ASIGNAR LAS CITAS CONFIRMAN QUE LAS CITAS FUERON ASIGNADAS COMO REFIERE LA USUARIA PERO POR UN ERROR EN EL PERSONAL DE APOYO EN AGENDAMIENTO DE CITAS, NO SE INCLUYERON. SE SOCIALIZA CON LA FUNCIONARIA PARA QUE ESTAS SITUACIONES NO VUELVAN A REPETIRSE. SE CONFIRMA QUE LAS USUARIAS FUERON	INMEDIATA
1 RECLAMO	CAMPIN / COOSALUD	ODONTOLÓGIA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA, POR DIFICULTADES EN LA ATENCIÓN DE PREVIA SE ATRASA LA CONSULTA	BUZON	SE REMITE A LA JEFE DEL SERVICIO PARA GARANTIZAR LA REPROGRAMACIÓN DE LA CITA Y LA EXPLICACIÓN DE LA SITUACIÓN AL USUARIO	1 DÍA
1 DENUNCIA	CARDALES / ASMET	C. EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS. POR POSIBLES CONDUCTAS IRREGULARES O EXTRALIMITACIÓN EN LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA MÉDICA QUE VULNERAN LA DIGNIDAD DE LA USUARIA	ESCRITO	SE REMITE A SUBDIRECCION CIENTIFICA, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA INDAGACION PERTINENTE Y DEBIDO PROCESO CON CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9 DÍAS
QUEJA PRESENTADA POR FUNCIONARIO	NO APLICA /NUEVA EPS	LLANITO	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS USUARIOS A LOS FUNCIONARIOS DE SALUD PROMOTORA DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD LLANITO INTERPONE QUEJA POR MALA ACTITUD DEL USUARIO DEL USUARIO ALFONSO BAENA CHICA, IDENTIFICADO CON CC 13891368, AFILIADO A LA NUEVA EPS. ARGUMENTA MALTRATO VERBAL DEL USUARIO AL SOLICITAR LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	PRESENCIAL	SE SOCIALIZA CON LA NUEVA EPS PARA MANCOMUNADAMENTE SE REALICE LA EDUCACIÓN AL USUARIO EN EL TRATO DIGNO EN LOS SERVICIOS DE SALUD DERECHOS Y DEBERES QUE DEBE SER RECIPROCO	INMEDIATA
1 RECLAMO	CDV / NUEVA EPS	CONSULTA EXTERNA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA, POR DIFICULTADES PERSONALES DEL MEDICO SE CANCELÓ LA AGENDA Y SE REASIGNÓ CITA TELECONSULTA Y EL MEDICO NO LO LLAMÓ	CORREO@ 1	SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y A FACTURACIÓN SE ASIGNA CITA DE MANERA INMEDIATA	1 DÍA
1 QUEJA	DANUBIO / NUEVA EPS	URGENCIA	ACCESO: NEGACIÓN EN LA ATENCIÓN A LOS SERVICIOS DE URGENCIA, SEGÚN EL USUARIO EL VIGILANTE NO LE PERMITE EL INGRESO POR NO USO DE TAPABOCAS. PQRD REMITIDA DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	CORREO @	SE REMITE A OPERADOR DARSALUD, SUBCIENTÍFICA, SERVICIOS AMBULATORIOS, RECURSO HUMANO, SE DA RESPUESTA AL DR EDILBERTO SARMIENTO DONDE SE INDICA QUE AL USUARIO SE ASIGNA CITA PARA EL 2 DE NOV A LAS 8 Y 30 CON LA DRA GINA GELVEZ, TAMBIEN SE EXPIDE CIRCULAR INTERNA 059 DONDE SE DA SUMINISTRO DE TAPABOCAS A LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	1 DÍA

1 RECLAMO	CDV / NUEVA EPS	CONSULTA EXTERNA	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA, POR DIFICULTADES PERSONALES DEL MEDICO SE AUSENTO DEL CENTRO DE SALUD SIN HABER CONCLUIDO LA ATENCIÓN TOTAL DE LA AGENDA	TELEFONICA 1	SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y A FACTURACIÓN SE ASIGNA CITA DE MANERA INMEDIATA PARA EL DÍA SIGUIENTE A LA USUARIA	1 DÍA
1 RECLAMO	SEDE ADMINISTRATIVA / COOSALUD	FACTURACIÓN	ADMINISTRATIVOS: NOVEDADES EN BASE DE DATOS. USUARIA EN EL MOMENTO DE LA ASIGNACION DE LA CITA APARECE EN REGIMEN SUBSIDIADO Y EL DÍA DE LA CITA EFECTIVA APARECE CONTRIBUTIVO Y NO ERA COMPETENCIA DE LA ESEB LA ATENCIÓN	CORREO@	SE DAN LA ACLARACIONES A LA USUARIA MANIFESTANDO SIEMPRE QUE NO ES RESPONSABILIDAD DE LA ESEB EL ASEGURAMIENTO Y EL REPORTE DE LAS NOVEDADES DE BASE DEDATOS CORRESPONDE A LA EPS	1 DÍA

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 (demora en la entrega de medicamentos y la respuesta a la denuncia) clasificadas PQRD RIESGO DE VIDA, definidas por normatividad como "aquellas que afecten la oportunidad, continuidad e integralidad, y que por su efecto en la salud de los usuarios, deberán responderse en un término máximo de cinco (5) días a partir de la fecha de radicación" (circular externa 008 de 2018, Supersalud). 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.

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 2021

Tabla 9. Causas Orientaciones II SEMESTRE 2021

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	NO APLICA
1	4	97	25	19	1	1

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU 2021 (se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso)

### 1.1.9 CAUSAS INTERMEDIACIONES I SEMESTRE 2021

Tabla 10. Causas intermediaciones I SEMESTRE 2021

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLÓGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS	NO APLICA, POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCIÓN DE LA ESEB
188	9	4	2

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU 2021 (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.

**2. MECANISMOS DE PPSS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) II SEMESTRE 2021**  
**TABLA 11. MECANISMOS PPSS II SEMESTRE 2021**

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1.Programación de las reuniones mensuales 2. Remisión de informes de gestión y participación social de cada mes del II Semestre 2021	-Acta programación reunión mensual -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de información -Actas socializadas en la pag web institucional - Plan Detallado de Trabajo mensual	Información socializada	Falta de compromiso de la Asociación en la asistencia a reuniones programadas
Comité de Ética Hospitalaria	Se realiza comité de ética los Seis meses correspondientes del II semestre con integrantes de la parte administrativa de la ESEB y con la presencia de los usuarios, se da informe PQRD mes de cada mes II semestre 2021 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta en la pag web link comité de ética	Actas de Reunión II semestre 2021 socializada en la pag. Web institucional	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 II Semestre 2021**

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan II semestre 2021	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 según plan de capacitación	820 usuarios en centro de salud campin, Llanito, fortuna, cdv, castillo, Danubio, centro, floresta, campin ,llanito, fortuna y farmacia Y 95 funcionarios del área de Facturación, Urgencias , laboratorio, vigilancia y servicios generales	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90 %	937/915*100 858 Usuarios capacitados y 79 funcionarios capacitados en el II semestre	102%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones a usuarios y funcionarios	44 capacitación dirigidas a usuarios y 6 capacitaciones dirigidas a funcionarios	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90 %	50/50*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 %	2456/2680*100	92%
Indicador de cumplimiento de cobertura campaña institucionales Medios de comunicación de los usuarios con la ESEB: presenciales, no presenciales y virtuales. Formas de interponer PQRSDF	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	120 usuarios en centro de salud LLANITO, CENTRO Y FORTUNA FARMACIA, DANUBIO Y FLORESTA (6 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90 %	120/120*100  120 Usuarios capacitados  6/6*100 6 capacitaciones	100%

Adicionalmente dentro del marco del desarrollo del plan de capacitaciones de la política de participación social en salud se realizaron:

TEMA	POBLACION OBJETO	NÚMERO DE CAPACITACIONES	NÚMERO DE CAPACITADOS
POLITICA PÚBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y HUMANIZACION DE LOS SERVICIO	FUNCIONARIO/SERVIDORES PÚBLICOS	9	108
	USUARIOS DE LOS SERVICIOS	3	60
LEY 850 DE 2003- DECRETO 1757 DE 1994- CIRCULAR UNICA 008 DE 2018 SUPERSALUD	FUNCIONARIO/SERVIDORES PÚBLICOS	5	60
	USUARIOS DE LOS SERVICIOS	3	60

#### 4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el II Semestre se realizaron 213 aperturas de buzones y se hallaron 85 anotaciones o sugerencias a las cuales se les dio trámite con cada líder de proceso.

CENTRO DE SALUD	No. DE APERTURAS MES	No. DE SUGERENCIAS O HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	ACCION REALIZADA	No. De BUZONES INSTALADOS
CASTILLO EXTERNA	18	6	FELICITACION DRA SILVIA TORRES (1) SUGIEREN MAYOR PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN AUX ENFERMERIA (1) VIGILANTE MAS ATENTO AL CUIDADO DE LOS NIÑOS (1) MEJOR TRATO DEL PROFESIONAL (1) SUGIEREN ARREGLOS LOCATIVOS PINTURA DE PAREDES DEL CENTRO (1) , REFIERE INCONFORMIDAD CON LA ATENCION DE LA FACTURADORA (1)	SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DE CADA PROCESO, SE SOCIALIZA CON FUNCIONARIA INVOLUCRADA Y LÍDER DEL PROCESO DE FACTURACION. EN LA INDAGACION SE ESTABLECE QUE LA FACTURADORA REMITE OFICIO POR TRATO AGRESIVO DEL USUARIO. SE CLASIFICA COMO ATRIBUIBLE AL USUARIO	1
CASTILLO URGENCIAS	18	7	FELICITACION AUXILIAR DRINIS Y EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS(4), MEJORAR VENTILACIÓN SALA DE ESPERA URGENCIAS (1), SUGERENCIA MEJOR ACTITUD DEL PROFESIONAL MÉDICO (1) Y SUGERENCIA DE CLARIFICAR LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN (1)	SE SOCIALIZA CON LA JEFE DE TURNO Y SE REMITE A LOS LIDERES DE PROCESOS	1
DANUBIO EXTERNA	18	6	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS MEDICAS (2)  FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION EN EL LABORATORIO (1)  FELICITACIONES A NUTRICIONISTA (1), FELICITACIONES A PSICOLOGA (1), REFIERE FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE CONSULTA EXTERNA(1)	SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DE PROCESO INVOLUCRADO Y AL USUARIO SE ASIGNA CITA  SE SOCIALIZA CON LA LIDER DE PROCESO DE LABORATORIO  SE SOCIALIZA CON LA JEFE DEL SERVICIO Y CON LA FUNCIONARIA INVOLUCRADA, REFIERE LA PROFESIONAL MEDICA QUE LLAMO AL USUARIO PERSONALMENTE EN SALA DE ESPERA Y EL USUARIO NO ESTABA. POSTERIORMENTE ACUDE CUANDO YA ATENDÍA A OTRO USUARIO Y LE DICE QUE LO ATIENDE PERO DEBE ESPERAR Y EL USUARIO REHUSÓ	1

DANUBIO URGENCIAS	18	4	<p>QUEJA POR LA FALTA DE CALIDAD EN EL SERVICIO LA USUARIA REFIERE QUE NO HUBO BUENA VALORACION MEDICA SUGIEREN QUE EL MEDICO QUE SALE DE TURNO ENTREGUE TURNO AL QUE VA LLEGANDO A RECIBIR(1) SUGIEREN ARREGLAR EL TECHO DE SALA DE URGENCIAS Y SALA ESPERA (1) SUGERENCIA DE PROTECCION PARA LAS INCLEMENCIAS DEL CLIMA EN EL AREA DE VACUNACIÓN COVID</p>	<p>SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DEL PROCESO PARA LA INDAGACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS SE REMITE A LIDER DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA LO PERTINENTE</p>	1
CAMPIN	18	8	<p>RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA MEDICA (1) RECLAMO POR OPORTUNIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE LA HORA DE CITA (1) OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS (1) RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA (1); SUGERENCIA DE QUE LAS CITAS SE ASIGNEN PRESENCIALMENTE (1) FELICITACIONES A LA AUXILIAR SANDRA QUIÑONES Y A LA JEFE IVON TURIZO POR SU EXCELENTE ATENCION (2) SUGERENCIA DE QUE EL MÉDICO ATIENDA A LA HORA PROGRAMADA(1)</p>	<p>SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DEL PROCESO PARA LA INDAGACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS DESDE EL PROCESO SIAU SE GESTIONA Y EN FACTURACION SE ASIGNA CITA A LA USUARIA. SE REMITE A DARSALUD Y JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS</p>	1
FLORESTA	18	1	<p>SUGERENCIA QUE HAYA SUFICIENTES INSUMOS COMO SERVILLETAS PARA USO DEL USUARIO</p>	<p>SE SOCIALIZA CON EL LIDER DE PROCESO</p>	1
CARDALES	18	8	<p>FELICITACIONES PARA ELFACTURADOR, ENFERMERA, PROMOTOR Y TODO EL EQUIPO DE COLABORADORES (4) FELICITACIONES A LA PROMOTORA OSPINO (1) FELICITACIONES AL FACTURADOR ANDRÉS (1) , SUGERENCIA DE MEJORAMIENTO CONFORT AREA DE CITOLOGÍA (1) Y SUGERENCIA DE QUE LOS USUARIOS TRATEN CORDIALMENTE A LA PROMOTORA DE SALUD (1)</p>	<p>SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DE PROCESOS</p>	1

CDV	18	10	<p>SUGERENCIA PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIOS DE LABORATORIO SUGERENCIA DE MANTENER EL AFORO DE USUARIOS EN SALA DE ESPERA</p> <p>UNA ANOTACION ATRIBUIBLE AL USUARIO YA QUE RECLAMABA CITAS A ESPECIALISTAS QUE ES CON LA EPS</p> <p>SUGERENCIA MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE ASIGNACIÓN DE CITAS (1) Y SUGERENCIA DE QUE LAS FACTURADORAS SE CONCENTREN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN Y NO SE DISTRAIGAN EN ACTIVIDADES NO LABORLES (1)</p> <p>RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA(1). SUGERENCIA PARA CONTRATACIÓN DE MÁS MÉDICOS PARA DISPOSICIÓN DE MÁS ATENCIONES(1). SUGERENCIA DE SOLICITUD DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE ASIGNACIÓN DE CITAS(1)</p> <p>SUGERENCIA DE MEJOR ACTITUD DEL MÉDICO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN SUGIEREQUE EL PROFESIONAL MÉDICO DEBE ATENERSE A LA ATENCIÓN Y NO OPINAR SOBRE ASUNTOS PERSONALES(1)</p>	<p>SE REMITE A JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA REVISIÓN Y SEGUIMIENTO EL RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA SE REMITE A FACTURACIÓN Y SE ASIGNA CITA A LA USUARIA PARA EL DIA VIERNES 12 DE NOVIEMBRE DE 2021 A LAS 6:00 AM, CON LA DOCTORA SILVIA TORRES.</p>	1
FARMACIA	18	14	<p>SUGIERE MAS OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS</p> <p>SUGERENCIA DE MEJORAR LA PARTE EXTERNA DE FARMACIA PARA MAYOR PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DE LAS INCLEMENCIAS DEL CLIMA; 1 SUGERENCIA DE CONTRATAR MÁS RECURSO HUMANO EN LA ATENCIÓN DE FARMACIA Y 9 SUGERENCIAS RELACIONADAS DE MEJORAR EN EL TIEMPO EN LA ATENCIÓN DE FARMACIA</p>	<p>SE REMITE A LÍDER DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBCIENTÍFICA PARA LAS ACCIONES PERTINENTES</p>	1
CENTRO	9	4	<p>SUGERENCIA DE MEJOR TRATO DE LA FACTURADORA</p> <p>SUGERENCIA DE MAYOR OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LA HORA DE CITA</p> <p>SOLICITAN TELEVISOR EN SALA DE ESPERA Y MAYOR OPORTUNIDAD EN LA HORA DE ATENCIÓN DE LAS CITAS</p>	<p>SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DE PROCESO</p>	1
LLANITO	8	16	<p>SUGERENCIA DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO (4), SUGERENCIA DE IMPLEMENTAR SERVICIO</p>	<p>SE SOCIALIZA CON SUBCIENTÍFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS. EN LA</p>	1

			DE URGENCIAS (3), SUGERENCIA DE INCREMENTAR HORAS MÉDICAS ODONTOLÓGICAS (1), SUGERENCIA DE QUE SE GARANTICE EL SERVICIO DE FACTURACIÓN EN EL CEENTRO DE SALUD (8)	FECHA DE APERTURA SE CONFIRMA QUE LA FACTURADORA ATIENDE EL SERVICIO EN LOS HORARIOS ESTABLECIDOS PARA EL SERVICIO	
FORTUNA	8	0	NA	NA	1
SEDE ADMINISTRATIVA	26	1	SOLICITUD DE ATENDER EL PROGRAMA DE CRONICOS EN FORTUNA	SE DETERMINA QUE HUBO MALA INFORMACION AL USUARIO EN FORTUNA SE ATIENDE EL PROGRAMA DE CRONICOS	1
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>85</b>			<b>13</b>

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU II Semestre 2021