

**INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – IV TRIMESTRE
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) IV TRIMESTRE 2021

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F IV TRIMESTRE 2021

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F IV TRIMESTRE 2021

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	99	32
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	98	31
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	0	0
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	61	19
Buzones	Disposición de 11 buzones en los centros de salud de la ESEB	56	18
TOTAL USUARIOS		314	100

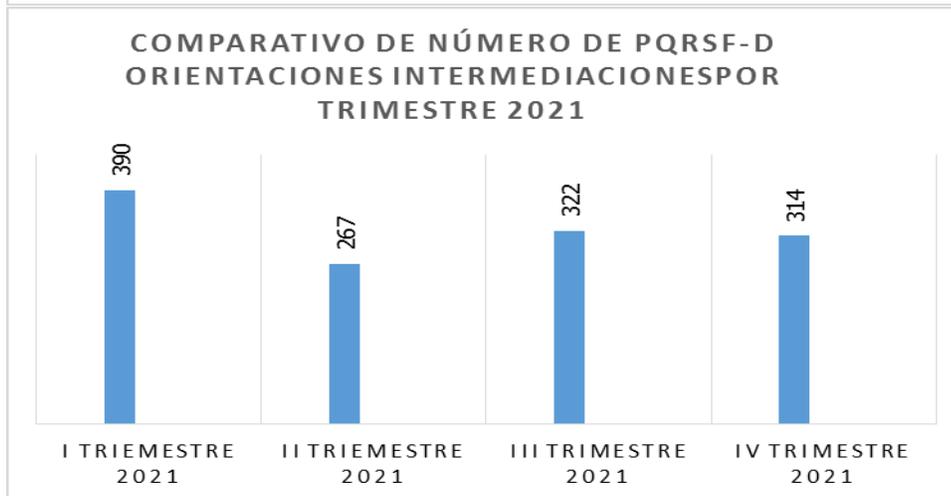
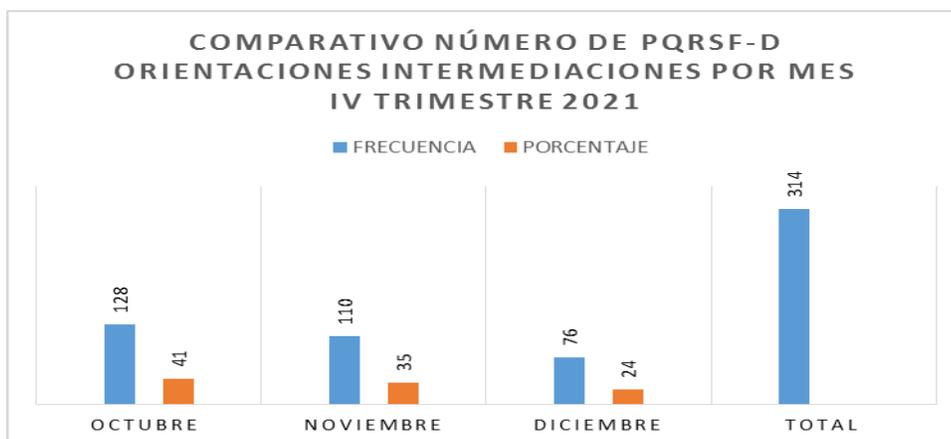
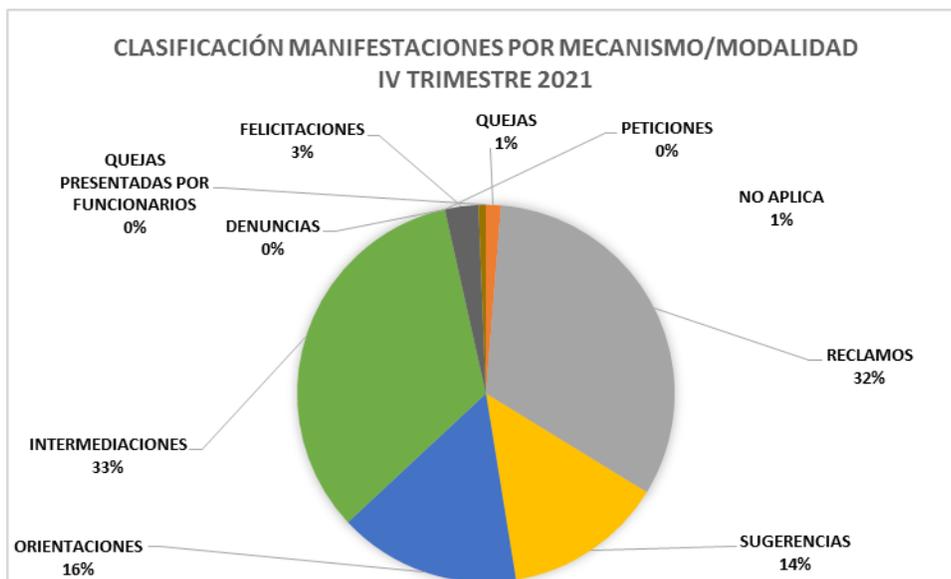
Fuente: Registro diario de atención SIAU IV TRIMESTRE 2021

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F IV TRIMESTRE 2021

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F IV TRIMESTRE 2021

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	4	1
RECLAMOS*	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	102	32
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	43	14
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	49	16
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	105	33
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	9	3
DENUNCIAS	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	0	0
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	2	1
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		314	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU IV TRIMESTRE 2021 *incluidas las clasificadas riesgo de vida



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS IV TRIMESTRE 2021

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES IV TRIMESTRE 2021

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	1	34	0	2	4	33	1	0	0	0	75	24
COOSALUD	0	8	0	1	0	11	0	0	0	0	20	6
NO IDENTIFICA	1	1	0	15	2	1	5	0	0	0	25	8
FAMISANAR	0	1	0	4	9	2	1	0	0	0	17	5
SANITAS	0	2	0	0	3	2	1	0	0	0	8	3
NUEVA EPS	2	56	0	21	28	54	1	0	2	0	164	52
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	1
NO ASEGURADO	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3	1
TOTAL	4	102	0	43	49	105	9	0	2	0	314	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU IV TRIEMSTRE 2021

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

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO IV TRIMESTRE 2021

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	25	0	21	2	1	0	0	0	0	49	16
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	3	0	0	0	0	1	0	5	2
ODONTOLOGIA	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1
FARMACIA	0	16	0	10	3	0	0	0	0	0	29	9
P Y P	3	0	0	1	2	2	2	0	0	0	10	3
URGENCIAS	1	0	0	3	0	0	4	0	0	0	8	2
FACTURACION	0	56	0	2	1	7	1	0	1	0	68	22
LABORATORIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
ENFERMERIA	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3	1
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	4	0	1	33	91	0	0	0	0	129	41
NO APLICA	0	0	0	2	6	2	0	0	0	0	10	3
TOTAL	4	102	0	43	49	105	9	0	2	0	314	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU IV TRIMESTRE 2021

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 2021

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	PETICION	QUEJAS PRESENTADAS FUNCIONARIOS	SUGERENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPIN	0	14	0	2	0	3	13	0	0	2	34	11
CARDALES	0	6	0	1	0	1	7	0	0	2	17	6
CASTILLO	0	6	0	4	1	3	7	0	0	4	25	8
CDV	2	15	0	0	0	0	14	0	0	6	37	12
CENTRO	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	1
DANUBIO	1	35	0	2	1	8	46	0	0	1	94	30
FLORESTA	0	9	0	0	0	2	13	0	0	0	24	8
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	16	5
FARMACIA	0	16	0	0	0	3	0	0	0	12	31	10
SEDE ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	22	2	0	0	0	25	8
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	1	0	0	0	0	6	1	0	0	0	8	2
TOTAL	4	102	0	9	2	49	105	0	0	43	314	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU IV TRIMESTRE 2021

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

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D-F ORIENTACION / INTERMEDIACION IV TRIMESTRE 2021

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	43	35	7	48	60	0	0	2	0	195	62
DE 1 A 5 DIAS	4	48	8	2	1	44	0	0	0	0	107	34
DE 6 A 10 DIAS	0	8	0	0	0	1	0	0	0	0	9	3
DE 11 A 15 DIAS	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
MAS DE 15 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	4	102	43	9	49	105	0	0	2	0	314	100

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	TRIMESTRE ANTERIOR (III TRIMESTRE 2021)	TRIMESTRE ACTUAL (IV TRIMESTRE 2021)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- IV TRIMESTRE 2020
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD	MENOS DE 15 DÍAS	1 DIA	1 DÍA PROMEDIO	4.3 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		90	106	77
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia es al aumento del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al trimestre inmediatamente anterior y 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, una resoluciones correspondientes a reclamos sobrepaso los 15 días de respuesta (responsabilidad de trámite de respuesta del área de farmacia).

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, IV TRIMESTRE 2021

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias IV TRIMESTRE 2021

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
58 RECLAMOS	CAMPIN 11 CARDALES 5 CASTILLO 3 CDV 8 DANUBIO 25 FLORESTA 6 / ASMET 22 NUEVA EPS 27 SANITAS 2 COOSALUD 5 NO IDENTIFICA 1 FAMISANAR 1	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 16 PRESENCIAL 26 TELEFONICO 14 BUZON 2	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
25 RECLAMOS	CDV 5 CAMPIN 3 CARDALES 1 DANUBIO 10 CASTILLO 3 FLORESTA 3 / ASMET 10 COOSALUD 2 NUEVA EPS 13	ADMINISTRATIVO/ SERVICIOS AMBULATORIOS	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 7 PRESENCIAL 14 TELEFONICO 4	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
16 RECLAMOS	FARMACIA 14 / NUEVAEPS 14 ASMET 2	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS ESPECIALMENTE LOS DE PROGRAMA DE CRÓNICOS, DE ASMET LOS MICRONUTRIENTES Y MEDICAMENTOS PARA LA GESTANTES	RESENCIAL 10 TELEFONICA 1 CARREO @ 5	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA REGENTE	4 DÍAS PROMEDIO
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	VACUNACIÓN COVID / NUEVA EPS	VACUNACION COVID-19	CALIDAD: USUARIA REFIERE MALA INFORMACIÓN Y MALA ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR POR PARTE DEL FACTURADOR	PRESENCIAL	SE REMITE AL JEFE COORDINADOR DE VACUNACIÓN COVID-19 QUIEN ASUME EL COMPROMISO DE REALIZAR EL LLAMADO DE ATENCIÓN PERTINENTE Y GARANTIZAR EL TRATO DIGNO CON ADECUADA INFORMACIÓN	INMEDIATO
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 QUEJA	CDV / ASMETSALUD	CRÓNICO S PYP	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD (REFIERE LA USUARIA QUE EL MEDICO DEL PROGRAMA DE CRÓNICOS LA TRATO CON POCA AMABILIDAD DE FORMA GROSERA Y AGRESIVA)	TELEFONICA	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 DÍAS
1 RECLAMO	CDV / NUEVA EPS	CONSULTA A 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
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

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.

En el mes de OCTUBRE se presentaron 7 felicitaciones en el centro de salud cardales, Danubio y castillo donde refieren buena atención del facturador de cardales (1), buena atención de la psicóloga y nutricionista (2), del auxiliar Diniris mercedes dueño (2), felicitan el servicio de urgencias castillo (2) Durante el mes de Diciembre se recibieron dos (2) felicitaciones para el área de enfermería del centro de salud campin.

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 2021

Tabla 9. Causas Orientaciones IV TRIMESTRE 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	0	31	12	3	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 IV TRIMESTRE 2021

Tabla 10. Causas intermediaciones IV TRIMESTRE 2021

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS	NO APLICA, POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCIÓN DE LA ESEB
94	8	1	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 IV TRIMESTRE.

2. MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) IV TRIMESTRE 2021

TABLA 11. MECANISMOS PASS IV TRIMESTRE 2021

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1.Programación de la reunión mensual 2.Remisión de informes de gestión, participación social Y encuestas de satisfacción del IV trimestre	-Acta programación reunión mensual Plan detallado de trabajo -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de información	Información socializada	Falta de compromiso de la Asociación en la asistencia a reuniones programadas
Comité de Ética Hospitalaria	Se realiza comité de ética con integrantes del mismo y asistencia de los líderes de procesos involucrados en las PQRD recepcionadas y la presencia del representante de los usuarios, se da informe PQRD mes de septiembre, octubre y noviembre 2021 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 10-11-12/2021	Acta de Reunión mensual IV trimestre 2021	Información socializada	Asistencia de todos los miembros del comité señor Armando Vargas, señora felicit Ballesteros

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes IV Trimestre 2021

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan IV Trimestre 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	520 usuarios en centro de salud campin, Llanito, fortuna, cdv, castillo, danubio, centro, floresta, campin, llanito, fortuna y farmacia Y 15 funcionarios del área de vigilancia y servicios generales	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	538/535*100 518 Usuarios capacitados y 20 funcionarios capacitados en el IV Trimestre	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones a usuarios y funcionarios	27 capacitación dirigidas a usuarios y 1 capacitaciones dirigidas a funcionarios	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	28/28*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%	1291/1400*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	60 usuarios en centro de salud FARMACIA, DANUBIO Y FLORESTA (3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	60/60*100 60 Usuarios capacitados 3/3*100 3 capacitaciones	100%

4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el IV trimestre se realizaron 103 aperturas de buzones y se hallaron 56 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	9	2	SUGIEREN ARREGLOS LOCATIVOS PINTURA DE PAREDES DEL CENTRO (1), REFIERE INCONFORMIDAD CON LA ATENCION DE LA FACTURADORA	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	9	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	9	3	FELICITACIONES A NUTRICIONISTA (1), FELICITACIONES A PSICOLOGA (1), REFIERE FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION DE CONSULTA EXTERNA(1)	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	9	1	SUGERENCIA DE PROTECCION PARA LAS INCLEMENCIAS DEL CLIMA EN EL AREA DE VACUNACIÓN COVID	SE REMITE A LIDER DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA LO PERTINENTE	1
CAMPIN	9	5	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)	DESDE EL PROCESO SIAU SE GESTIONA Y EN FACTURACION SE ASIGNA CITA A LA USUARIA. TANTO EL RECLAMO COMO LA SUGERENCIA SE SOCIALIZA CON LA LÍDER DEL PROCESO DE FACTURACION SE REMITE A DARSALUD Y JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	1
FLORESTA	9	0	N.A	N.A	1

CARDALES	9	3	FELICITACIONES AL FACTURADOR ANDRÉS (1) , SUGERENCIA DE MEJORAMIENTO CONFORT AREA DE CITOLOGIA (1) Y SUGERENCIA DE QUE LOS USUARIOS TRATEN CORDIALMENTE A LA PROMOTORA DE SALUD (1)	SE SOCIALIZA CON LOS LIDERES DE PROCESOS	1
CDV	9	7	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) 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) 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)	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.	1
FARMACIA	9	12	SUGIERE MAS OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS (1) 1 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	SE REMITE A LÍDER DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBCIENTÍFICA PARA LAS ACCIONES PERTINENTES	1
CENTRO	3	0	N.A	N.A	1
LLANITO	3	16	SUGERENCIA DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO (4), SUGERENCIA DE IMPLEMENTAR SERVICIO 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)	SE SOCIALIZA CON SUBCIENTÍFICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS. EN LA FECHA DE APERTURA SE CONFIRMA QUE LA FACTURADORA ATIENDE EL SERVICIO EN LOS HORARIOS ESTABLECIDOS PARA EL SERVICIO	1
FORTUNA	3	0	N.A	N.A	1
SEDE ADMINISTRATIVA	13	0	N.A	N.A	1
TOTAL	103	56			13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU IV Trimestre 2021