

**INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – I TRIMESTRE  
DE 2022**

**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) I TRIMESTRE 2022

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F I TRIMESTRE 2022

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F I TRIMESTRE 2022

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6138162	117	24
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	148	31
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	8	2
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a>	174	36
Buzones	Disposición de 11 buzones en los centros de salud de la ESEB	30	6
TOTAL USUARIOS		477	100

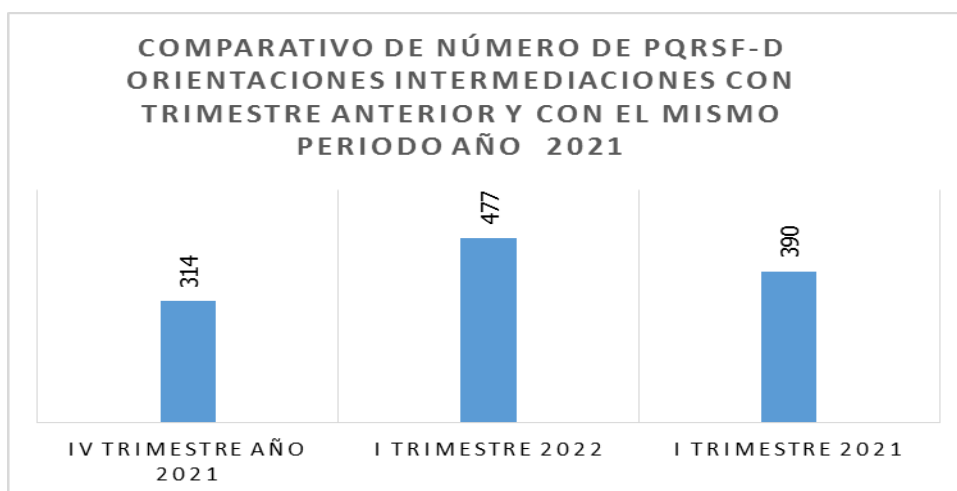
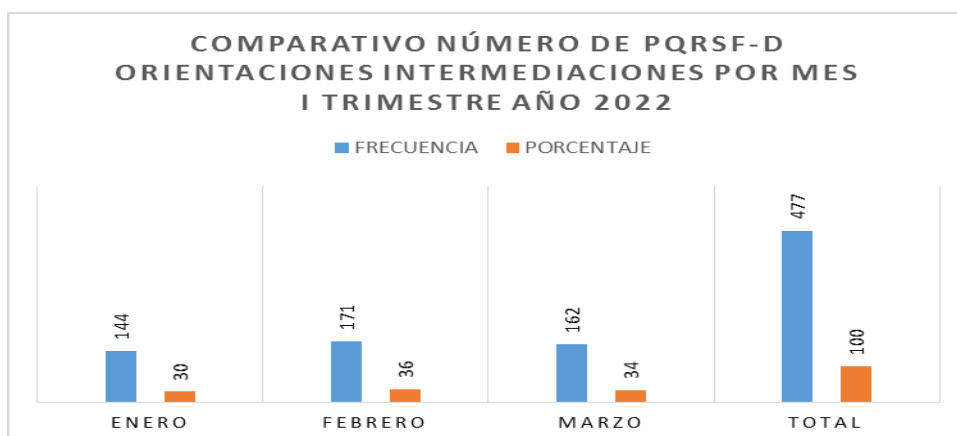
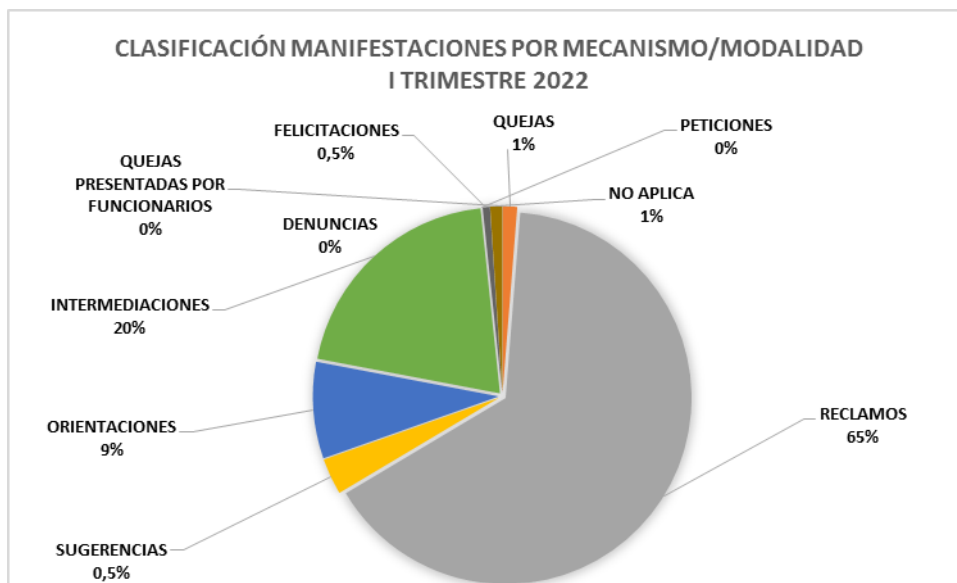
Fuente: Registro diario de atención SIAU I TRIMESTRE 2022

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F I TRIMESTRE 2022

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F I TRIMESTRE 2022

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	6	1.5
RECLAMOS*	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	311	65
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	15	3
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	40	9
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	97	20
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	3	0.5
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	5	1
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		477	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU I TRIMESTRE 2022 \*incluidas las clasificadas riesgo de vida



**1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS I TRIMESTRE 2022**

**Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES I TRIMESTRE 2022**

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSALUD	1	63	0	2	5	24	0	0	0	0	95	20
COOSALUD	0	25	0	0	1	7	0	0	0	0	33	7
NO IDENTIFICA	2	1	0	4	1	1	1	0	0	0	10	2
FAMISANAR	0	6	0	0	4	6	0	0	1	0	17	3
SANITAS	0	32	0	1	8	11	1	0	1	0	54	11
NUEVA EPS	3	182	0	8	17	46	1	0	2	0	259	54
EPS OTRO MUNICIPIO	0	2	0	0	3	2	0	0	0	0	7	2
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALUDTOTAL	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>311</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>40</b>	<b>97</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>477</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro diario de Atención SIAU I TRIEMSTRE 2022

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

**Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO I TRIMESTRE 2022**

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCEN TAJE
ADMINISTRATIVA	0	36	0	14	5	2	0	0	0	0	57	12
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0.5
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.5
FARMACIA	0	9	0	0	0	1	1	0	0	0	11	2.5
P Y P	2	2	0	1	0	3	0	0	0	0	8	1.5
URGENCIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0.5
FACTURACION	2	262	0	0	0	29	0	0	0	0	293	61
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	1	1	0	0	31	61	1	0	0	0	95	20
NO APLICA	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0	8	1.5
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>311</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>40</b>	<b>97</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>477</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU I TRIMESTRE 2022

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

Tabla 5. PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD I TRIMESTRE 2022

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	NO APLICA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	PETICION	QUEJAS PRESENTADAS FUNCIONARIOS	SUGERENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPIN	3	24	0	0	0	4	8	0	0	12	51	11
CARDALES	0	18	0	0	0	0	9	0	0	1	28	6
CASTILLO	0	29	0	1	1	1	11	0	0	1	44	9
CDV	0	58	0	0	0	1	14	0	0	0	73	15
CENTRO	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	3	0.5
DANUBIO	3	130	0	0	0	2	33	0	0	1	169	35
FLORESTA	0	41	0	0	0	0	11	0	0	0	52	11
LLANITO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.5
FARMACIA	0	9	0	1	0	0	1	0	0	0	11	2
SEDE ADMINISTRATIVA	0	2	0	0	0	20	6	0	0	0	28	6
FORTUNA	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0.5
NO APLICA	0	0	0	0	4	11	0	0	0	0	15	3
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>311</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>97</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>477</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU I TRIMESTRE 2022

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION I TRIMESTRE 2022

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D-F ORIENTACION / INTERMEDIACION I TRIMESTRE 2022

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	PETICION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	92	2	3	40	45	0	0	4	0	186	39
DE 1 A 5 DIAS	3	216	0	0	0	51	0	0	1	0	271	57
DE 6 A 10 DIAS	0	1	13	0	0	1	0	0	0	0	15	3
DE 11 A 15 DIAS	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0.5
MAS DE 15 DIAS	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0.5
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>311</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	<b>97</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>477</b>	<b>100</b>

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	TRIMESTRE ANTERIOR (IV TRIMESTRE 2021)	TRIMESTRE ACTUAL (I TRIMESTRE 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- I TRIMESTRE 2021
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD	MENOS DE 15 DÍAS	1 DÍA PROMEDIO	1,5 DIA PROMEDIO	1.9 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		106	317	135
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	100%	99%	99%

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 resolución correspondiente 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, I TRIMESTRE 2022

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias I TRIMESTRE 2022

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
260 RECLAMOS	CAMPIN 19 CARDALES 18 CASTILLO 24 CDV 44 DANUBIO 124 FLORESTA 31 / ASMET 47 NUEVA EPS 155 SANITAS 27 COOSALUD 24 NO IDENTIFICA 1 FAMISANAR 4 OTRO MPIO 2	FACTURACION	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS	CORREO @ PAG WEB 77  PRESENCIAL 111  TELEFONICO 59  BUZON 8  ESCRITAS 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	2 DIAS PROMEDIO
37 RECLAMOS	CDV 13 CAMPIN 4 DANUBIO 5 CASTILLO 5 FLORESTA 10 / ASMET 15 NUEVA EPS 18 FAMISANAR 2 SANITAS 2	ADMINISTRATIVO/SERVICIOS AMBULATORIOS	OPORTUNIDAD:DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 32  PRESENCIAL 3  TELEFONICO 2	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
9 RECLAMOS	FARMACIA 9 / NUEVAEPS 9	FARMACIA / ADMINISTRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS ESPECIALMENTE LOS DE PROGRAMA DE CRÓNICOS	RESENCIAL 6 BUZON 1 CARREO @ 2	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA REGENTE, Y SE SUMINISTRO EL MEDICAMENTO EN EL MOMENTO QUE ESTUVO DISPONIBLE	5 DÍAS PROMEDIO
2 RECLAMOS	PYP VACUNACION COVID-19	ADMINISTRATIVO COVID	CALIDAD: INSATISFACCION POR LOS SERVICIOS PRESTADOS, SEGÚN LOS USUARIOS NO SUBIERON DE FORMA OPORTUNA LA INFORMACIÓN AL PAIWEBCOVID Y NO OBTUVIERON EL CARNÉ	CORREO@ PAG WEB 2	SE REPORTÓ AL JEFE OSCAR LOZADA Y DE MANERA INMEDIATA SE REALIZÓ EL CARGUE DE LA INFORMACIÓN AL PAIWEB	INMEDIATA
1 RECLAMOS	DANUBIO/SANITAS	FACTURACION LABORATORIO CLINICO	CALIDAD: INSATISFACCION POR LOS SERVICIOS PRESTADOS, SEGÚN USUARIO NO EXISTE UN PROCEDIMIENTO PARA INFORMAR AL USUARIO EL NÚMERO DISPONIBLE DE TOMAS DE MUESTRAS DIARIAS	ESCRITO	SE REPORTÓ AL JEFE DE FACTURACION Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS	1 DÍA

1 RECLAMO	DANUBIO/SANITAS	CONSULTA EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCION POR LOS SERVICIOS PRESTADOS, SEGÚN EL USUARIO LA MEDICA NO LE DA LA FORMULA REQUERIDA PARA CONTINUAR EL PROCESO DE TRATAMIENTO	CORREO@ PAG WEB	SE DETERMINA QUE EL USUARIO ERA DE LOS CEDIDOS DE COOMEVA Y NO APORTÓ EN LA CONSULTA LA HISTORIA CLÍNICA NI FORMULAS ANTERIORES POR CUAL LA MEDICA REALIZÓ SEGÚN PROTOCOLO EL INICIO CON TOMA DE LABORATORIOS Y EKG. ATRIBUIBLE AL USUARIO	1 DÍA
1 RECLAMOS	CDV / ASMET	CONSULTA EXTERNA	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS ( DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MEDICOS) USUARIA REFIERE INSATISFACCION CON EL CRITERIO DE LA MEDICA Y SOLICITA UNA SEGUNDA OPINION	CORREO@ PAG WEB 1	SE REPORTA A SERVICIOS AMBULATORIOS Y A FACTURACIÓN PARA LA GARATIA DEL DERECHO DE UNA SEGUNDA OPINION MEDICA	2 DÍAS PROMEDIO
6 QUEJA	CAMPIN 3 DANUBIO 3/ ASMET 1 NUEVAEPS 3 NO IDENTIFICA EPS 2	PYP CRÓNICO S 1 P Y P CYD 1 FUNCIONARIO DE FARMACIA 1 URGENCIAS 1 FACTURACION 2	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD: UNA QUEJA SE REFIERE A LA MALA ACTITUD Y GROSERÍA DEL MEDICO DEL PROGRAMA DE CRONICOS EN LA ATENCION  LA SEGUNDA SE REFIERE A LA PERCEPCIÓN NEGATIVA DEL USUARIO A LA RECOMENDACIÓN DADA POR LA FUNCIONARIA DE FARMACIA DEL USO DE LAS SILLAS DE LA SALA DE ESPERA, LO CONSIDERO TRATO POCO AMABLE  TERCERA QUEJA SE REFIERE A LA MALA ACTITUD Y GROSERÍA DEL MEDICO NO CLASIFICÓ COMO URGENCIAS Y DIRECCIONO A CONSULTA EXTERNA Y SEGÚN EL USUARIO HUBO AGRESIÓN VERBAL Y LA INSINUACIÓN DE AGRESION FÍSICA  LA CUARTA SE REFIERE A LA PERCEPCIÓN NEGATIVA DEL USUARIO A LA ACTITUD Y LA INFORMACIÓN DADA POR EL PROMOTOR DEL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO TRATO POCO AMABLE  DOS QUEJAS SE REFIERE A LA PERCEPCION DEL USUARIO COMO MALA ACITUD LA ATENCION Y EL SERVICIO OFRECIDO POR LA FACTURADORA	PRESENCIALES 3 CORREO@ 1 BUZON 2	SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y EL OPERADOR DARSALUD Y A CADA LIDER DE PROCESO PARA REALIZAR LOS RESPECTIVAS INDAGACIONES Y TOMA DE CORRECTIVOS PERTINENTES	8 DÍA 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(demora en la entrega de medicamentos ) 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.

Durante el I Trimestre se recibieron 3 felicitaciones; así: Enero se recibió una (1) felicitación para el área de Farmacia del centro de salud Danubio por el esfuerzo que el personal hace para brindar una buena atención. Febrero se recibió una (1) felicitación para el área de odontología del centro de salud Centro, específicamente por la buena atención y trato digno de la profesional Diana Luna. Marzo se recibió una (1) felicitación en general para el personal y el buen servicio amable en el centro de salud castillo.

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 I TRIMESTRE 2022

Tabla 9. Causas Orientaciones I TRIMESTRE 2022

ORIENTACION DERECHOS Y DEBERES	ORIENTACION SOBRE SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIONES REFERENTE A LA AFILIACION: PORTABILIDAD, MOVILIDAD, MULTIAFILIACION, BASE DE DATOS	ORIENTACION UBICACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD	ORIENTACION INFORMACION INADECUADA AL USUARIO	NO APLICA
0	1	25	8	6	0	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU 2022 (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 TRIMESTRE 2022

Tabla 10. Causas intermediaciones I TRIMESTRE 2022

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLINICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS	NO APLICA, POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
81	5	9	5

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU 2022 (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 I TRIMESTRE 2022.

## 2. MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD) I TRIMESTRE 2022

TABLA 11. MECANISMOS PASS I TRIMESTRE 2022

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1.Programación de la reunión mensual 2.Remisión de informes de gestión, participación social Y encuestas de satisfacción de los meses de enero, febrero y marzo de 2022	-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. Link de actualización datos usuarios Información del cambio de horario	Información socializada	Falta de compromiso de la Asociación en la asistencia a reuniones programadas



		temporal en los centros de salud los 3 sábados de compensación de semana santa Socializó por correo electrónico diapositivas trámite y resolución de PQRD		
Comité de Ética Hospitalaria	Se realiza comité de ética con integrantes del mismo y asistencia de los líderes de procesos involucrados en las PQRD recepcionadas y la presencia del representante de los usuarios, se da informe PQRD de cada mes y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta de cada comité ética Hospitalaria 2022 pág. Web institucional <a href="http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/">http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/</a>	Acta de Reunión mensual I trimestre 2022	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 I Trimestre 2022

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan I Trimestre 2022	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	360 usuarios en centro de salud Danubio, Cardales,, Floresta, Campin, CDV, Castillo, Centro Y 60 Servidores Públicos en sede administrativa, Danubio y Floresta	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	420/420*100	360 Usuarios capacitados y 60 funcionarios capacitados en el I Trimestre	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones a usuarios y funcionarios	18 capacitación dirigidas a usuarios y 3 capacitaciones dirigidas a funcionarios o servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	21/21*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%	1333/1445		92%

Indicador de cumplimiento de cobertura campaña institucionales Medios de comunicación de los usuarios con la ESEB servicio al ciudadano: 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	140 usuarios en centro de salud FLORESTA, CDV, DANUBIO, CAMPIN, CASTILLO Y CARDALES (6 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	140/140*100  140 Usuarios capacitados  6/6*100 6 capacitaciones	100%
Divulgación a los servidores públicos, líderes de procesos y Asociación de usuarios del Tramite y resolución de PQRD y canales de comunicación institucional	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	1 socialización por correo electrónico	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	1 socialización realizada/ 1 socialización programada mapa de riesgo 11 miembros de la Asociación de usuarios socializados y 22 servidores públicos	100%

#### 4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el I trimestre DE 2022 se realizaron 110 aperturas de buzones y se hallaron 30 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	3	Falta de oportunidad en la asignación de la cita médica por dificultad en la comunicación con la líneas telefónicas (2 reclamos). Felicitación por los buenos servicios en el centro salud (1)	Los dos reclamo se asignaron las cita y en comunicación con los usuarios se dio la información pertinente de día, hora de la misma garantizando la resolución de la petición y la felicitación nos comunicamos con el usuario para agradecer su manifestación y reconocimiento en la participación social	1
CASTILLO URGENCIAS	9	2	sugieren mejoramiento del confort de la sala de espera urgencias ventilación (1) mejoramiento en la atención del profesional médico: atribuible al usuario quería que le enviaran la prueba covid-19 por norma nacional de salud ya no aplica(1)	se socializa con el proceso de seguridad y salud en el trabajo	1
DANUBIO EXTERNA	9	2	percepción negativa del usuario en la atención del dr Elvis Monsalve falta de oportunidad en la asignación de la cita (1 reclamo)	se socializa con la jefe de servicios ambulatorios y Darsalud gestiona con facturación se asigna cita y se informa de lo pertinente al usuario	1

DANUBIO URGENCIAS	9	0	NA	NA	1
CAMPIN	9	15	solicitud de arreglo del aire acondicionado inconformidad falta de oportunidad en la cita de crecimiento y desarrollo quejas por la actitud de la facturadora (2), Solicitud de arreglo del aire acondicionado (1 sugerencia)	se remite a líder de seguridad y salud en el trabajo quien mediante oficio ESEB10411.2022.09 de fecha 1 de marzo informa que en el mes marzo se intervendrían los equipos para mejora de la ventilación del área afectada se informa a los usuarios al respecto se realiza la gestión y se asigna cita de CY D Las 2 quejas se remitieron a la líder del proceso de facturación quién se comprometió a retroalimentar en la funcionaria el compromiso de buen trato y humanización en la atención. La sugerencia Se remite a líder de seguridad y salud en el trabajo quien mediante oficio ESEB 10411.2022.11 de fecha 31 de marzo informa que ya existe contrato para el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos de aire, nos comunicamos con el señor usuario para dar la información pertinente	1
FLORESTA	9	0	NA	NA	1
CARDALES	9	2	solicitud de arreglo aire acondicionado sala de espera falta de oportunidad en la asignación de la cita (1 reclamo)	se remite a líder de seguridad y salud en el trabajo quien confirma el arreglo del aire acondicionado de sala de espera se llama a la usuaria y se le notifica del arreglo realizado se gestiona con facturación se asigna cita y se informa de lo pertinente al usuario	1
CDV	9	3	Falta de oportunidad en la asignación de la cita (3 reclamo)	reclamo 1: se remite a facturación clasificada como reclamo(ticket ese22000261), la usuaria aclara que la cita es para su hijo y se le asigna cita para el día 11 de febrero a las 12:20 m doctor Gino Cianci se informa a la usuaria para lo pertinente. Reclamo 2: se socializa con la facturadora del centro de salud quien confirma que al usuario se llamó pero no responde al llamado de igual manera se llamó desde siau en reiteradas ocasiones y no responde. se confirma en base de datos que es el único numero aportado reclamo 3: se gestiona con facturación se asigna cita y se informa de lo pertinente al usuario	1
FARMACIA	9	2	felicitación al personal por el servicio (1) reclamo por oportunidad en la	se socializa con la líder del proceso y todo el personal la felicitación y al usuario del reclamo se entrega el	1



# Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

			entrega el medicamento	medicamento cuando hubo la disponibilidad del mismo	
CENTRO	5	1	satisfacción con la atención de la odontólogo, refiere un servicio excelente y de calidez	se remite a Darsalud y servicios ambulatorios y se llama a la usuaria quien confirma la manifestación interpuesta a través del buzón de sugerencias	1
LLANITO	5	0	NA	NA	1
FORTUNA	5	0	NA	NA	1
SEDE ADMINISTRATIVA	14	0	NA	NA	1
<b>TOTAL</b>	110	30			13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU I Trimestre 2022