

**INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – MAYO 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 PQRDSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) MAYO 2022

### 1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F MAYO 2022

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F MAYO 2022

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6007190 – cel. 3009108033	28	18
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	16	10
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	1	1
Virtual	Correo electrónico: <a href="mailto:Siau@esebarrancabermeja.gov.co">Siau@esebarrancabermeja.gov.co</a> página web: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a>	86	55
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	25	16
TOTAL USUARIOS		156	100

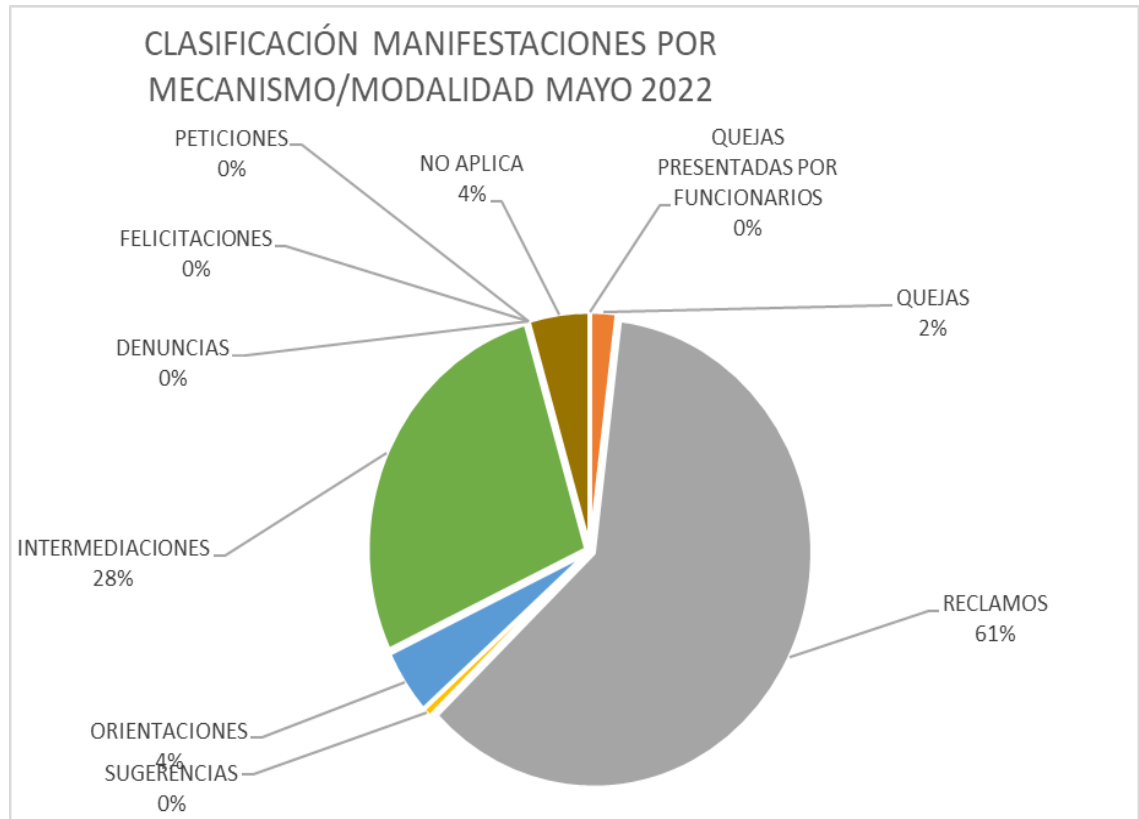
Fuente: Registro diario de atención SIAU MAYO 2022

### 1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F MAYO 2022

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F MAYO 2022

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	3	2
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	95	61
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	1	1
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	7	4
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	43	28
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	0	0
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	7	4
QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	Manifestación de un Funcionario de inconformidad contra el actuar de algún usuario de la entidad	0	0
TOTAL		156	100

Fuente: Formato Registro diario de atención - SIAU MAYO 2022



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS MAYO 2022  
 Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES MAYO 2022

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ASMETSAUD	0	16	0	0	0	14	0	1	0	31	20
COOSALUD	0	11	0	0	2	7	0	0	0	20	13
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
FAMISANAR	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
SANITAS	1	13	0	0	2	6	0	0	0	22	14
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	1
NUEVA EPS	1	55	0	1	2	13	0	4	0	76	49
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO ASEGURADO	1	0	0	0	0	2	0	0	0	3	2
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>95</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro1 diario de Atención SIAU MAYO 2022

**1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO**  
**Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO MAYO 2022**

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR LOS FUNCIONARIOS	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	29	0	1	0	0	0	0	0	30	19
CONSULTA EXTERNA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ODONTOLOGÍA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
P Y P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	1	65	0	0	0	0	0	0	0	66	42
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	0	0	0	7	43	0	0	0	50	32
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7	4
TOTAL	3	95	0	1	7	43	0	7	0	156	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU MAYO 2022

**1.1.5 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD**  
**Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD MAYO 2022**

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
CAMPIN	0	7	0	0	0	0	4	0	0	11	7
CARDALES	0	11	0	0	0	1	6	0	0	18	12
CASTILLO	0	16	0	0	0	0	7	0	0	23	15
CDV	1	11	0	0	1	0	4	0	0	17	11
CENTRO	0	17	0	0	0	0	2	0	0	19	12
DANUBIO	1	23	0	0	0	0	7	0	0	31	20
FLORESTA	1	9	0	0	0	0	7	0	0	17	11
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	6	6	0	0	12	8
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	7	0	7	4
TOTAL	3	95	0	0	1	7	43	0	0	156	100

Fuente: Formato registro diario de atención MAYO 2022

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

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION MAYO 2022

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	QUEJAS PRESENTADAS POR FUNCIONARIOS	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	27	1	0	7	13	0	2	0	50	32
DE 1 A 5 DIAS	3	68	0	0	0	28	0	4	0	103	66
DE 6 A 10 DIAS	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	1
DE 11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>95</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>156</b>	<b>100</b>

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (ABRIL 2022)	MES ACTUAL (MAYO 2022)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- MAYO 2021
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRD PROMEDIO	MENOS DE 15 DÍAS	1 DIA	1 DIA	2 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		61	98	31
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia es al aumento del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al mes inmediatamente anterior y comparado con el mismo periodo del año anterior la tendencia es también hacia el aumento, este incremento se debe al alto número de reclamos por la falta de oportunidad en la asignación de citas dificultad en la comunicación con las líneas telefónicas y en menor proporción por la no disponibilidad de agenda médica. 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.

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, Mayo 2022

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias mayo 2022

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
64 RECLAMOS	DANUBIO 18 CENTRO 16 CASTILLO 10 CARDALES 6 CDV 5 FLORESTA 5 CAMPIN 4 / NUEVA EPS 40 COOSALUD 10 ASMET 8 SANITAS 6	FACTURACION	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACION CON LA LINEAS TELEFONICAS	BUZON 19 TELEFONICO 19  CORREO @ PAG WEB 15  PRESENCIAL 11	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	1 DIA PROMEDIO

29 RECLAMOS	CASTILLO 6 CDV 6 CARDALES 5 DANUBIO 4 FLORESTA 4 CAMPIN 3 CENTRO 1 / NUEVA EPS 14 ASMET 8 SANITAS 7	ADMINIS TRATIVA / SERVICI OS AMBULA TORIOS	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	CORREO @ PAG WEB 27 BUZON 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 Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	1 DIA PROMEDIO
1 RECLAMOS	FARMACIA 1 NUEVA EPS 1	FARMACI A/ ADMINIS TRATIVO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTO, PENDIENTES	PRESENCIAL 1	SE REPORTÓ OPORTUNAMENTE LA SITUACIÓN A LA REGENTE Y SE REALIZÓ ENTREGA DE LOS MEDICAMENTOS EN EL MOMENTO QUE HUBO DISPONIBILIDAD DE LOS MISMOS	3 DÍAS
1 RECLAMOS	DANUBIO 1 COOSALUD 1	FACTURA CION	ORIENTACION: INFORMACIÓN INADECUADA AL USUARIO (SE LE INFORMÓ A LA USUARIA UNA HORA ERRONEA DE CITA Y AL SOLICITAR LA ATENCIÓN NO SE LE BRINDO EL SERVICIO	PRESENCIAL	SE LE ASIGNÓ NUEVAMENTE LA CITA Y SE SOCIALIZO CON EL ÁREA DE FACTURACION PARA TENER EN CUENTA AL INFORMAR AL USUARIO ASIGNAR CITAS DENTRO DEL HORARIO DE ATENCION ESTIPULADO	1 DIA
1 QUEJA	CDV 1/SANITAS 1	CONSUL TA EXTERNA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD (ACTITUD GROSERA DE LA MEDICA AL SOLICITARLE EL CAMBIO DEL MEDICAMENTO LOSARTAN, REFIRIENDO QUE NO ERA SU ASUNTO. AUNQUE FINALMENTE ACCEDE AL CAMBIODE MEDICAMENTO LA USUARIA DESTACA LA FALTA DE CALIDEZ Y HUMANIZACION	PRESENCIAL	LA INSTITUCION MEDIANTE OFICIO ESEB 10531.2022.23 DE FECHA 9 DE MAYO DE 2022 EN EL QUE SE MANIFIESTA A LA USUARIA LA GESTION REALIZADA DESDE LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO CON LAS RESPECTIVAS REMISIONES AL OPERADOR DE SERVICIOS DE SALUD Y SERVICIOS AMBULATORIOS PARA GARANTIZAR EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS	4 DIAS
1 QUEJA	DANUBIO 1/NUEVA EPS 1	ODONTO LOGIA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD (ACTITUD GROSERA DE LA AUXILIAR DE ODONTOLOGIA AL SOLICITAR INFORMACION SOBRE ATENCIÓN EN EL SERVICIO, DESTACA EL TRATO POCO DIGNO HACIA EL USUARIO Y LA IRRITABILIDAD DE LA FUNCIONARIA PARA RESPONDER	ESCRITO	LA INSTITUCION MEDIANTE OFICIO ESEB 10531.2022.20 DE FECHA 4 DE MAYO RESPONDE AL USUARIO GARANTIZANDO EL DEBIDO PROCESO Y EL SOLICITAR A LA SERVIDOR PUBLICO LA VERSION DE LOS HECHOS Y BUENAS PRACTICAS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO CON TRATO DIGNO	1 DIA

1 QUEJA	FLORESTA 1/NO ASEGURADO 1	FACTURA CION	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD(REFIERE QUE AL VERIFICAR DERECHOS DE AFILIACION PARA SER ATENDIDA, LA FACTURADORA LA DISCRIMINO POR SU NACIONALIDAD Y TRATO GROSERAMENTE	CORREO @ PAG WEB	LA INSTITUCION MEDIANTE OFICIO ESEB 10531.2022.25 DE FECHA 12 DE MAYO DE 2022 EN EL QUE SE MANIFIESTA A LA USUARIA LA GESTION REALIZADA DESDE LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO CON LAS RESPECTIVAS REMISIONES A LA LIDER DEL PROCESO DE FACTURACION Y OPERADOR DE SERVICIOS CONTRATANTE PARA GARANTIZAR EL TRATO DIGNO Y HUMANIZADO A LOS USUARIOS Y RESPETO A LAS DIFERENCIAS SIN DISCRIMINACIÓN DE NINGUN TIPO	2 DIAS
---------	---------------------------------	-----------------	---	---------------------	---	--------

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 y la entrega oportuna 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.

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 Mayo 2022

Tabla 9. Causas Orientaciones Mayo 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	INFORMACION INADECUADA AL USUARIO	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	NO APLICA
1	0	6	0	0	0	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU Mayo 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 ESEB Mayo 2022

Tabla 10. Causas intermediaciones Mayo 2022

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS
38	1	4

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU Mayo 2022(se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso).

Se evidencia que la mayor solicitud de intermediaciones (39) 91% corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas que son también la causante de mayores reclamos en el mes, con mayor presencia en el centro de salud DANUBIO (8 Solicitudes), CASTILLO (7 solicitudes), FLORESTA (7 solicitudes), CARDALES (6 solicitudes); CDV (4 Solicitudes)), CAMPIN (4 solicitudes), CENTRO (3 solicitudes); lo relacionado a la intermediación gestiones de copias o trámites administrativos son solicitudes de los carné de vacunación covid-19 (2 Solicitudes) y copias de historias clínicas (2 solicitudes)



1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB Mayo 2022  
Tabla 10. Causas intermediaciones Mayo 2022

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
7

2 MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) MAYO 2022  
TABLA 11. MECANISMOS PPSS MAYO 2022

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 ABRIL 2022  3. Invitación a la Audiencia de Rendición cuentas Vigencia 2021  4. Socialización información nuevos números asignados para solicitud de citas telefónicas	-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. -Invitación por página web, según enlace: <a href="http://esebarrancabermeja.gov.co/invitacion-rendicion-de-cuentas-vigencia-2021/">http://esebarrancabermeja.gov.co/invitacion-rendicion-de-cuentas-vigencia-2021/</a>  -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios	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, se da informe PQRD mes de abril de 2022 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 5/2022 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 mes de Mayo 2022 Soporte Invitación a Comité a correos electrónicos	Información socializada	No asistencia de todos los miembros del comité

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DERECHOS Y DEBERES Y PPSS  
Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes y demás capacitaciones realizadas Mayo 2022

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)	140 USUARIOS en centro de salud Floresta, cdv, cardales, centro, Danubio (2). 15 SERVIDORES PUBLICOS en Campin, Llanito	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	157/155*100  140 Usuarios capacitados 17 servidores públicos	100%



Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	7 capacitación para los usuarios 2 capacitaciones a los servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	9/9*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%	436/480*100	91%
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	80 usuarios en centro de salud Floresta, CDV, Llanito, Centro (4 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	80/80*100  80 Usuarios capacitados  4/4*100 4 capacitaciones	100%
Divulgación a los servidores públicos, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	35 SERVIDORES PUBLICOS Floresta, CDV, Llanito y Centro (4 CAPACITACIONES)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	38/35*100  38 servidores públicos capacitados  4/4*100 4 capacitaciones	100%

#### 4. INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD Mayo 2022

CENTRO DE SALUD	No. DE APERTURAS MES	No. DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	ACCION REALIZADA	No. De BUZONES INSTALADOS
CASTILLO EXTERNA	7	1	RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA POR DIFICULTAD COMUNICACIÓN LÍNEAS TELEFÓNICAS	SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNA CITA A LA MENOR PARA EL DIA VIERNES 6 DE MAYO DE 2022 A LA 1 PM MODALIDAD PRESENCIAL DOCTORA EVETH CUEVAS CENTRO DE SALUD CASTILLO SE INFORMA A LA ABUELA DE LA MENOR SEÑORA SANDRA RUEDA Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACIÓN Y TENER EN CUENTA LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS) TICKET#ESE22000974	1
CASTILLO URGENCIAS	7	0	NA	NA	1

DANUBIO EXTERNA	7	1	RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA POR DIFICULTAD COMUNICACIÓN LÍNEAS TELEFÓNICAS	SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNA CITA A LA MENOR PARA EL DIA 13 DE MAYO DE 2022 A LA 6 y 40 AM MODALIDAD PRESENCIAL DOCTORA GINA GELVEZ CENTRO DE SALUD DANUBIO SE INFORMA A LA ABUELA DE LA MENOR SEÑORA JAIDIS SANTANA Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS) TICKET# ESE22001016	1
DANUBIO URGENCIAS	7	0	NA	NA	1
CAMPIN	6	0	NA	NA	1
FLORESTA	7	0	NA	NA	1
CARDALES	6	1	RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA POR DIFICULTAD COMUNICACIÓN LÍNEAS TELEFÓNICAS	SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNA CITA A LA USUARIA PARA EL DIA 27 DE MAYO DE 2022 A LAS 10 AM MODALIDAD PRESENCIAL DOCTOR RIGOBERTO RANGEL CENTRO DE SALUD CARDALES SE INFORMA A LA USUARIA Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS)TICKET #ESE22001131	1
CDV	7	4	1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNAN CITA A LA USUARIA PARA EL DIA 19 DE MAYO DE 2022 A LAS 12 DEL MEDIODIA MODALIDAD PRESENCIAL DOCTOR GINO CIANCI CENTRO DE SALUD CDV SE INFORMA A LA USUARIA Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS)TICKET # ESE22001082	1
			1 RECLAMO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	SE REMITE A FACTURACION Y SE ASIGNAN CITA A LA USUARIA PARA EL DIA 19 DE MAYO DE 2022 A LAS 12 Y 40 DEL MEDIODIA MODALIDAD PRESENCIAL DOCTORA LORENA PEÑALOZA CENTRO DE SALUD CDV SE INFORMA A LA SEÑORA ENITH ROMERO Y SE LE DAN RECOMENDACIONES DE ASISTIR CON 20 MINUTOS DE ANTICIPACION Y TENER EN CUENTA LAS MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD (USO DE TAPABOCAS)TICKET # ESE22001083	
			1 SUGERENCIA PRESENTA MANIFESTACION PARA MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE SALUD (RESPUESTA OPORTUNA A SOLICITUDES DE CITAS MEDICAS, OPORTUNIDAD MEDICAMENTOS, MEJORAMIENTO SERVICIO DE LABORATORIO	SE LLAMA AL USUARIO Y SE LE RESALTA SU INTERVENCION EN EL PROCESO PARTICIPACION SOCIAL INFORMA QUE SUS MANIFESTACIONES SON DE CONOCIMIENTO DE LA GERENCIA DE LA ESEB. SE LE DESTACA QUE EN LA ACTUALIDAD SE ESTÁ HACIENDO LA PRUEBA PILOTO PARA INICIAR EL SISTEMA UNIFICADO DEL CALLCENTER PARA QUE LOS USUARIOS OBTENGAN UN TURNO EN LA LLAMADA PARA ASIGNACION DE CITA Y SE LE INFORMA ADEMÁS QUE SE ESTARÁN ADELANTANDO ALGUNAS MEJORAS DE REEESTRUCTURACION LOCATIVAS EN EL CENTRO DE SALUD CDV PARA MEJORAMIENTO DEL SERVICIO	
FARMACIA	7	0	NA	NA	1
CENTRO	4	18	15 RECLAMOS POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DIFICULTAD EN LA COMUNICACION DE LAS LINEAS TELEFONICAS	TODOS LOS RECLAMOS SE REMITEN A FACTURACIÓN Y SE ASIGNA CITA LOS USUARIOS INFORMANDOLES DE FECHA Y HORA RESPECTIVA Y RECOMENDACIONES (EVIDENCIAS ARCHIVO PQRD SIAU)	1
			3 MANIFESTACIONES NO COMPETENCIA DE LA ESEB	SE DIO RESPUESTA A LOS USUARIOS INFORMANDOLES QUE NO TENIAN COMO IPS PRIMARIA LA ESEB Y SE ORIENTARON A SOLICITAR INFORMACION EN LA EPS DE AFILIACION PARA LO PERTINENTE	



# Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

LLANITO	2	0	NA	NA	1
FORTUNA	2	0	NA	NA	1
SEDE ADMINISTRATIVA	7	0	NA	NA	1
<b>TOTAL</b>	76	25			13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU MAYO 2022 (SE DESTACA QUE LAS MANIFESTACIONES RECEPCIONADAS EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS SEDE ADMINISTRATIVAS SE CAUSAN AL CENTRO DE SALUD DONDE SE GENERO LA INCONFORMIDAD)



# Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707