

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
INFORME JULIO DE 2018

TABLA 1. PORCENTAJE DE QUEJAS Y RECLAMOS RECEPCIONADAS POR EPS-S EN EL MES

EMPRESA	EMDIS	MEDIM AS	COMPA RTA	SALUD VIDA	ASMET	NUEVA EPS	NO IDENTIFI CADA EPS	TOTA L
FRECUENCIA	4	4	4	3	2	2	9	28
PORCENTAJE	14	14	14	11	7	7	33	100

FUENTE: PQR PRESENCIALES / TELEFONICAS Y BUZONES DE SUGERENCIAS

Observación: Las quejas y reclamos tienen como fuente las que se reciben directamente en la oficina del SIAU, y las que se hallan, y son clasificadas como tales, a través de los buzones de sugerencias.

TABLA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCION SEGÚN RESOLUCION DE QUEJAS Y RECLAMOS POR EPS-S

EMPRESA	EMDIS	MEDIM AS	COMPA RTA	SALUD VIDA	ASMET	NUEV A EPS	NO IDENTIFICA DA EPS	TOTAL
RESUELTAS EN MENOS DE 15 DIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
RESUELTAS EN MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0

Todas las quejas recibieron respuesta en los términos establecidos por la ley, las quejas y reclamos encontrados en buzón tienen respuesta en cartelera institucional, ya que algunas son anónimas o no reportan dirección de notificación ni datos de ubicación.

TABLA 3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL SERVICIO DONDE SE GENERA

SERVICIO	ADTVA / OPORT UNIDAD	FACTUR ACION	C. EXTERN A	PYP	FARMA CIA	ODONT OLOGIA	ENFER MERIA	AMBI ENTE FÍSICO	TOTAL
FRECUENCIA	9	7	5	3	1	1	1	1	28
PORCENTAJE%	33	25	18	11	3.5	3.5	3.5	3.5	100

TABLA 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL CENTRO DE SALUD DONDE SE GENERA

CENTRO SALUD	DANUBI O	FLORE STA	CASTIL LO	CDV	PROG RESO	VERSAL LES	CARD ALES	CAMPIN	FARM ACIA	TOTA L
FRECUENCIA	7	5	5	3	3	2	1	1	1	28
PORCENTAJE%	25	18	18	11	11	7	3.5	3.5	3.5	100

TABLA 5. MOTIVOS DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENCIALES (OPORTUNIDADES DE MEJORA)

TIPO DE PQRS	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	DESCRIPCION	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO
QUEJA	PROGRESO / SALUDVIDA	FACTURACION	QUEJA POR LA ACTITUD GROSERA DE LA FACTURADORA DEL CENTRO DE SALUD, RESOLVER SITUACIONES PERSONALES EN EL CENTRO DE SALUD	ESCRITA	SE REMITE AL COORDINADOR DE FACTURACION, QUIEN HACE LOS RESPECTIVOS LLAMADOS DE ATENCIÓN GARANTIZANDO LA ATENCIÓN CON CALIDAD Y HUMANIZACIÓN	6 DIAS	LOTE VILLARELYS II ETAPA LOTE 15 TEL 3133711983
QUEJA	CASTILLO /MEDIMAS	ENFERMERIA	QUEJA POR LA NO ATENCIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LA CITA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO ASIGNADA PARA EL MENOR ALAN SMITH BARBOSA	ESCRITA	SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD Y A LA COORDINADORA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, SE GARANTIZA LA ATENCIÓN DEL MENOR EN EL PROGRAMA DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO EL MISMO DÍA DE LA MANIFESTACIÓN DE NO CONFORMIDAD	1 DIAS	CALLE 37A LOTE 50 PARAISO TEL 3054453200

Los motivos de quejas y reclamos encontrados en buzón están identificados en el informe de buzones.

TABLA 6. COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS JULIO 2018 RESPECTO AL MES ANTERIOR Y MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR

MES ANTERIOR (JUNIO 2018)		MES ACTUAL JULIO 2018)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (JULIO 2017)		INDICADOR
PRESENCIALES/TELEFONICAS @	POR BUZÓN	PRESENCIALES/ TELEFONICAS @	POR BUZÓN	PRESENCIALES /TELEFONICAS @	POR BUZÓN	TIEMPO EN DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS PRESENCIALES o VIRTUALES MES
2	11	2	26	3	16	3.5 DIAS
TOTAL: 13		TOTAL: 28		TOTAL: 19		

La tendencia fue a la disminución en el número de quejas y reclamos en el mes.

QUEJAS: 9 RECLAMOS: 19 (telefónicas 0, presenciales 2, correo@ 0, buzón 26)

A través de la página WEB se recibió UNA (1) solicitud en el mes de JULIO de 2018

FECHA HORA	NOMBRE	CC	CELULAR	MAIL	DESCRIPCIÓN	TIPO QUEJA	ESTADO QUEJA	RESPUESTA QUEJA
2018-07-12 22:32:43	eliona andrea puerta	28488362	6001610	eloinaandrapuerta@gmail.com	hoy fui a llevar mis nietos a control de crecimiento y desarrollo el puesto de salud el campin y la enfermera jefe no me los atendió por q soy la abuela y tenía q ser la mama y ello trabajan perdieron las cita y para que te den una cita es cada 8 días y	OPORTUNIDAD	RESUELTA	SE DA LA INFORMACIÓN Y SE DA CUMPLIMIENTO DE CITA

A través de la línea 018000400710 se recibieron Diez (10) Solicitudes.

TABLA 7. SOLICITUDES A TRAVÉS DE LA LÍNEA GRATUITA 018000400710, JULIO 2018

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	CLASIFICACION			TOTAL LLAMADAS
		INTERMEDIACION	INFORMACION	INSATISFACCION	
03-07-2018	SOLICITA INFORMACION SOBRE LOS REQUISITOS PARA SOLICITAR COPIA DE HISTORIA CLINICA DEL SEÑOR LUIS NAVARRO RODRIGUEZ CC 3 816.711 EN DANUBIO EXTERNA / SE DA LA INFORMACIÓN DE LOS REQUISITOS Y SE INFORMA A LA PERSONA ENCARGADA DEL TRAMITE DE COPIAS DE HISTORIAS CLINICAS PARA QUE PRIOROCE LA SOLICITUD POR NECESIDAD LEGAL		x		1
03-07-2018	SOLICITA INTERMEDIACION PARA LA ASIGNACION DE UNA CITA MEDICA EN EL DANUBIO, PARA CONTROL DE SONDA / SE ASIGNA LA CITA PARA EL DÍA JULIO 5 A LAS 8:45 CON LA DRA LAURA	x			1
03-07-2018	SOLICITA INTERMEDIACION PARA LA ASIGNACION DE UNA CITA MEDICA EN FLORESTA / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA 4 DE JULIO A LAS 8:00AM CON EL DR AGUSTÍN	x			1
03-07-2018	SOLICITA INTERMEDIACION PARA LA ASIGNACION DE CITA MEDICA EN CDV, REPROGRAMACION PORQ EL MEDICO NO SE PRESENTÓ EL DÍA DE HOY A LA CONSULTA / SE REPROGRAMA PARA EL DÍA 4 DE JULIO A LAS 8:45AM CON EL DR CONTRERAS	x			1
03-07-2018	COMENTA LA SITUACIÓN DE ADULTA MAYOR ROSALBA BOPHORQUEZ, QUIEN LLEGA AL CENTRO DE SALUD LLORANDO , SIN ACOMPAÑANTE A CUMPLIR CITA MEDICA Y REFIERE QUE LA ENVIARON SOLA DEL HOGAR LA MISERICORDIA / SE REALIZA GESTIÓN SE LLAMA A LA DRA NANCY COORDINADORA DEL HOGAR LA MISERICORDIA, QUIEN REFIERE QUE ES UNA USUARIA CON PROBLEMAS PSIQUIATRICOS Y SE FUE SOLA AL CENTRO DE SALUD, SE COMPROMETE A ENVIAR LA AUX DE ENFERMERÍA A BUSCARLA	x			1
11-07-2018	MANIFIESTA LA SITUACIÓN DEL CENTRO DE SALUD DANUBIO, REFIERE QUE DAN SOLAMENTE 20 CITAS DÍA Y QUE DEBEN ESTAR EN LA FILA DESDE EL DIA ANTERIOR / SE INFORMA QUE YA SE REPORTA LA SITUACIÓN A LA SUBCIENTIFICA			x	1
14-07-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACION DE CITA ODONTOLOGICA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO / SE ASIGNA PARA EL DÍA 17 DE JULIO A LAS 3:00 PM CON LA DR. YADY EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO	x			1
16-07-2018	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACION DE CITA MÉDICA EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA / SE ASIGNA PARA EL DÍA 18 DE JULIO A LAS 6:00 AM CON LA DR. AMRIZ EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA	x			1
23-07-18	SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACION DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO / SE ASIGNA PARA EL DÍA 26 DE JULIO A LAS 6:30 AM CON LA DR. DIANA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO	x			1
31-07-2018	SOLICITA SE REVISE EL EVENTO SUCEDIDO A LA SEÑORA LUZ KARINE BALLESTEROS DE LA EPS COMPARTA CONTRIBUTIVO, LA CUAL NO FUE ATENDIDA EN LA CONSULTA MEDICA POR QUE EN FACTURACIÓN SE DEMORARON EN EL TRAMITE DE REGISTRO DE LA CITA Y EL MEDICO LE MANIFIESTA QUE YA PERDIÓ LA CITA / SE ASIGNA NUEVA CITA PARA EL DIA VIERNES 3 DE AGOSTO A LAS 2.30PM EN EL CDV, SEGÚN LA FUNCIONARIA DE FACTURACIÓN LA USUARIA LLEGA TARDE A FACTURAR, POR ERROR LA FUNCIONARIA LE RECIBE Y VALIDA LA CITA 10 MINUTOS DESPUÉS			x	1
		7	1	2	10

HALLAZGOS BUZONES MES DE JULIO 2018

En el mes de JULIO 2018 se realizaron QUINCE (15) aperturas de buzones. (Existe acta de cada apertura).

Tabla 1. Hallazgos por centros de salud JULIO 2018

CENTRO	CARDALES	CAMPIN	CASTILLO URG	CASTILLO EXT	CENTRO	CDV	DANUBIO URG	DANUBIO EXT	FLORESTA	ESEB ADMINISTRATIVA	FARMACIA	LLANITO	PROGRESO	VERSALLES	FORTUNA	TOTAL
FRECUENCIA	1	1	1	4	0	3	1	6	5	0	1	0	2	2	0	27
PORCENTAJE	4	4	4	15	0	11	4	22	18	0	4	0	7	7	0	100%

Tabla 2. COMPARATIVO BUZONES

MES ANTERIOR (JUNIO 2018)	MES ACTUAL (JULIO 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (JULIO 2017)
12	27	23

A continuación se detallan cada uno de los hallazgos por centros de salud

CAMPIN

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
09/07/2018	22/06/2018	DIANA MORALES	SALUDVIDA	NO REGISTRA	ADTVA	Negligencia por parte del servicio. Antes eran 24 citas, ahora 17. Si los niños se enferman o mueren, quien es responsable	RECLAMO	OPORTUNIDAD

CARDALES.

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
17/07/2018	18/06/2018	GERMAN BARRAGAN	NUEVA EPS	3166094950	CONSULTA MÉDICA	Mejor atención del médico, no es amable, es tosco, amargado, no mira al paciente	QUEJA	CALIDEZ

CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
16/07/2018	07/09/2018	MARIA RIOS RAMIREZ	COMPARTA	3222192747	P Y P	La señorita de vacunación tiene preferencias, pasa a los amigos primero y a las personas del común les toca esperar	QUEJA	OPORTUNIDAD
	06/07/2018	LIGIA GÜETE	EMDISALUD	3133946176	P Y P	Persona irrespetuosa, atiende con groserías, es muy altanera, persona sin nada de profesionalismo. No es apta para atender al personal	QUEJA	CALIDEZ
	13/07/2018	MELVA BUENO	NO IDENTIFICA	3209443447	ODONTOLOGIA	Me quejo porque mi hijo ingresó con dolor de muela, fui por dos veces y me dicen que tengo que esperar como dos horas. No es justo porque es una urgencia	RECLAMO	OPORTUNIDAD

FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCIÓN	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
13/07/2018	20/06/2018	MARILUZ PLATA	MEDIMAS	3135758193	FACTURACION	Miguel Ángel, el facturador, no está pendiente de los usuarios, estaba afuera hablando	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	20/06/2018	LUZMAR MONROY	COMPARTA	3232376008	FACTURACION	Yo hago saber que el señor Miguel Ángel, el facturador, es grosero y malgeniado. Le agradezco lo afinen	QUEJA	CALIDEZ
	20/06/2018	LUZ DEYSY G	NO REGISTRA	3165136164	FACTURACION	El señor Miguel Ángel, el facturador, se puso de grosero con las personas, demoró en la calle y no nos atendía	QUEJA	CALIDEZ
	20/06/2018	IDELSO MARTINEZ	NO REGISTRA	NO REGISTRA	FACTURACION	El joven facturador, el día 20 de junio, fue muy déspota al recibir los documentos, trató muy mal a una joven. Agradezco la atención prestada	QUEJA	CALIDEZ
	20/06/2018	CECILIA DE LA OSSA	EMDISALUD	3168526440	ADTVA	No estoy de acuerdo con que sólo den 20 citas y que tengamos que madrugar para conseguir una cita	RECLAMO	OPORTUNIDAD

PROGRESO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
19/07/2018	19/07/2018	BRIYINETH SUAREZ	ASMETSALUD	3138502558	CONSULTA EXTERNA	Por qué no hay citas prioritarias para el personal que viene del campo, por qué si hay personas que no asisten por qué no cubren ese cupo con quien llegue a solicitar o alguien de campo	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	19/07/2018	NUBIA E ROJAS	EMDISALUD	3224786936	FACTURACIÓN	Por qué dan las citas a las 8:00 am y atienden media hora después o hasta una hora. Si llevo diez minutos a la consulta médica, no me atienden	RECLAMO	OPORTUNIDAD

CASTILLO URGENCIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
07/07/2018	02/07/2018	ANA BELÉN RINCÓN	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	URGENCIAS	Muy agradecida con Dios y con el personal de enfermería, médicos y jefes; por toda la atención que tuvieron con mi madre Florinda correa. Agradecida con todos.	FELICITACIONES	CALIDAD

FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
18/07/2018	06/07/2018	OFELIA BARAJAS	COMPARTA	3157090659	FARMACIA	Falta de oportunidad en la entrega del medicamento, si se reclama es porque se necesita	RECLAMO	OPORTUNIDAD

CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
10/07/2018	18/06/2018	CENAIDA MARQUEZ	ASMETSALUD	3135782597	CONSULTA EXTERNA	No me gusta la atención de la cita que tuve el día lunes 18 de junio porque me atendió bien tarde, no revisó bien el laboratorio y cuando se va a reclamar el medicamento nadie entendió la letra, y no pude hacer nada. Doctor Alfredo Marte	QUEJA	CALIDAD
	14/06/20158	ORVECA	MEDIMAS	NO REGISTRA	AMBIENTE FÍSICO	En sala de espera no está funcionando el televisor, , Servicios de baños de urgencias en mal estado	RECLAMO	SEGURIDAD
	06/07/2018	JORGE MOJICA	MEDIMAS	2194970861	FACTURACION	Las señoritas de facturación me tuvieron más de 15 minutos esperando mientras hablaban con una amiga. Adicionalmente el trato de la doctora Katherine fue seco, parecía incómoda en la consulta	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	06/07/2018	OFELIA BARAJAS	COMPARTA	3157090659	ADTVA	Señora mayor de edad, 75 años, sufre de artritis, apretada del pecho, sólo irían a dar 10 asignaciones para citas. Quien soluciona esta problemática	RECLAMO	OPORTUNIDAD

DANUBIO URGENCIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
12/07/2018	NO IDENTIFICA	LUZ	NUEVA EPS	NO REGISTRA	ENFERMERIA	Sugiero que las enfermeras se ocupen más del paciente y no del bendito wasap porque hay ocasiones en que demoran al paciente una o dos horas y nada que atienden.	RECLAMO	OPORTUNIDAD

DANUBIO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
12/07/2018	15/06/2018	JHON JAIDER CORRALES	EMDISALUD	3143948213	CONSULTA MÉDICA	Deben atender a los pacientes. La doctora Diana adelanta las citas, los pacientes no van llegando y la doctora se va sin justificación	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	10/07/2018	KATERINE CASTRILLO N	NO IDENTIFICA	3204995884	CONSULTA MÉDICA	Médicos demorados. Hoy 27 de junio la doctora llegó a las 2:53 pm y me parece un despelote que no haya médico permanente, la doctora llega tarde y corriendo por el otro lado. Por favor más compromiso y seriedad de los doctores	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	10/07/2018	LUIS OVIEDO	NO IDENTIFICA	3013881929	ADTVA	Cómo es posible que las citas odontológicas estén disparadas por fechas porque no hay odontóloga asignada de 10 am a 2pm. Si se demoran las citas con dos odontólogos, imagínese con uno. Por favor, asignar odontólogo y dispongan papelería para que se puedan colocar las quejas	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	Qué mal servicio en este centro de salud, sin médicos y sin odontólogos.	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	10/07/2018	ANDREA P. CHACON	ASMETSALUD	NO IDENTIFICA	ADTVA	No hay odontólogo de 10 am a 2 pm, , lo que hace que las citas estén más lejos, dicen que no hay agenda hasta el jueves, es el colmo que tengamos que esperar tanto	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	09/07/2018	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	Cómo es posible que no hay odontólogos, que no hay agenda. Hasta cuándo?	RECLAMO	OPORTUNIDAD

VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
18/07/2018	20/06/2018	ALICIA AFANADOR	SALUDVIDA	3133136970	ADTVA	Sugiero que haya más citas porque está quedando mucho personal	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	NO IDENTIFICA	LILIA TORRES	NO IDENTIFICA	3208843951	ADTVA	Asignar más citas, enviar más médicos	RECLAMO	OPORTUNIDAD

Tabla 3- Hallazgos más relevantes Julio 2018 (oportunidades de mejora)

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%	GESTION/ACCION CORRECTIVA
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (limitación en la asignación de citas médicas, Campín; auxiliar vacunación no es oportuna en la atención, Cdv; no atención oportuna a urgencia odontológica, Cdv; Falta de oportunidad en la atención Facturación, Floresta; no conformidad falta de oportunidad asignación de citas, Floresta; Falta de oportunidad en la atención consulta externa y facturación; demora atención Facturación, Castillo, no conformidad falta de oportunidad asignación citas, Castillo; falta de oportunidad en la entrega de medicamento; castillo; falta de oportunidad atención de urgencias, Danubio; Falta de puntualidad médica, Danubio, falta de horas médicas odontológicas, Danubio; no conformidad limitación asignación de citas, Versalles	19	70%	Se remite a operadores de servicios , Darsalud, Subcientífico y Servicios ambulatorios, Coordinador de odontología, interventor contrato de facturación
FALTA DE CALIDEZ (Médico no es amable, centro de salud Cardales; Auxiliar programa de citología no es amable, centro de salud Cdv; actitud poco amable facturador; Floresta	5	19%	Se remite a Darsalud, Subcientífico, Servicios ambulatorios, Coordinadora P y p
CALIDAD (Mejoramiento en los servicios; centro de salud Cardales, Mayor atención de la vigilante, centro de salud Cdv; Satisfacción personal médico y enfermería por buena calidad en la atención, centro de salud Castillo; No conformidad con la atención doctor Alfredo Marte, Castillo	2	7%	Se remite a operador de Servicios Darsalud, Subcientífico, Servicios ambulatorios, jefe recurso humano, Tecniseg
AMBIENTE FÍSICO (no conformidad por mal estado baños, no funcionamiento televisión; Castillo	1	4%	Se remite a Subdirector Administrativo y financiero, Técnico en salud ocupacional,
TOTALES	27	100%	

El mayor número de hallazgos se sitúan en la categoría Falta de oportunidad en la atención con 19 anotaciones (70%); continúa Calidez 5 (19%), Calidad 2 (7%) y ambiente físico 1 (4%).

Tabla 4. Clasificación por servicios, JULIO 2018

SERVICIO/PROCESO/ATRIBUTO	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	9	0	9	33%
CONSULTA EXTERNA	2	3	0	5	19%
FARMACIA	0	1	0	1	4%
P Y P	2	0	0	2	7%
FACTURACIÓN	3	3	0	6	22%
ODONTOLOGÍA	0	1	0	1	4%
URGENCIAS	0	0	1	1	4%
ENFERMERÍA	0	1	0	1	4%
AMBIENTE FISICO	0	1	0	1	4%
TOTAL	7	19	1	27	100%
PORCENTAJE	26	70	4		100%

El servicio más afectado son las anotaciones administrativas con 9 (33%) en totalidad reclamos; continúa Facturación con 6 (22%) igualdad de quejas y reclamos; consulta externa con 5 (19%). Mayoría reclamos; p y p con 2 (7%) totalidad quejas; farmacia, odontología, ambiente físico y enfermería aparecen cada cual con 1 anotación (4%) correspondiente a reclamo y el servicio de urgencias con 1 (4%) correspondiente a felicitaciones-

Tabla 5. Clasificación por tipo de hallazgos en centros de salud, JULIO 2018

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPIN	0	1	0	1	4%
CARDALES	1	0	0	1	4%
CASTILLO	1	3	1	5	19%
CDV	2	1	0	3	11%
DANUBIO	0	7	0	7	26%
FLORESTA	3	2	0	5	19%
PROGRESO	0	2	0	2	7%
VERSALLES	0	2	0	2	7%
FARMACIA	0	1	0	1	4%
TOTAL	7	19	1	27	100%

El centro de salud con mayor número de anotaciones fue Danubio con 7 (26%) totalidad reclamos; continúa Castillo con 5 (19%) mayoría reclamos; Floresta con 5 (19%) mayoría quejas; Cdv con 3 (11%) mayoría quejas, Progreso con 2 (7%) totalidad reclamos; Versalles con 2 (7%) totalidad reclamos; Campín, Cardales y Farmacia cada cual con 1 (4%) correspondiente a reclamos.

Tabla 6. Tipo de hallazgos por aseguradora JULIO 2018

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
Asmetsalud	1	1	0	2	7%
Emdisalud	1	3	0	4	15%
Saludvida	0	2	0	2	7%
Comparta	2	2	0	4	15%
No identificada	2	7	1	10	37%
Medimás	0	3	0	3	11%
Nueva Eps	1	1	0	2	7%
TOTAL	7	19	1	27	100%

La mayor frecuencia de observaciones corresponde a no identificadas con 10 (37%) mayoría reclamos; Emdisalud tiene 4 (15%) mayoría reclamos; Comparta con 4 (15%) igualdad de quejas y reclamos; Medimás con 3 (11%) totalidad reclamos; Asmetsalud con 2 (7%) igualdad de quejas y reclamos; Saludvida con 2 (7%) totalidad reclamos y Nueva Eps con 2 (7%) igualdad de quejas y reclamos.

En el mes de Julio se publicó en las carteleras institucionales actas de respuesta a las sugerencias del mes de Junio, generando que los usuarios y usuarias conozcan el trámite de sus sugerencias y su posible resolución.

Tabla 7. Capacitaciones a Usuarios y Usuarías JULIO 2018

CENTRO DE SALUD	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS	TEMAS
Campín	28	Deberes y Derechos
Cardales	15	Triaje Urgencias
Castillo	20	Decálogo del buen trato
Cdv	20	Movilidad
Centro	23	Portabilidad
Danubio	40	Información SGSSS
Floresta	22	
Fortuna	11	Material Informativo:
Llanito	15	Manual del Usuario
Progreso	28	Plegable Deberes y Derechos
Versalles	27	Carteleras
Total	249	

Durante mes de Julio de 2018 se realizaron 12 capacitaciones para un total de 249 usuarios capacitados.

