

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

TABLA 1. PORCENTAJE DE QUEJAS RECEPCIONADAS POR EPS-S EN EL I SEMESTRE 2018

| EMPRESA | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|----------------------|------------|-------------|
| EMDISALUD | 30 | 18 |
| SALUDVIDA | 26 | 16 |
| ASMETSALUD | 24 | 15 |
| COMPARTA | 18 | 11 |
| NUEVA EPS | 15 | 9 |
| MEDIMAS | 6 | 4 |
| COOMEVA CONTRIBUTIVO | 1 | 0.5 |
| AVANZAR CONTRIBUTIVO | 1 | 0.5 |
| EPS OTRO MUNICIPIO | 1 | 0.5 |
| EPS NO SE IDENTIFICA | 42 | 25.5 |
| TOTAL | 164 | 100% |

TABLA 2. PORCENTAJE DE SATISFACCION SEGÚN RESOLUCION DE QUEJAS POR EPS-S I SEMESTRE 2018

| EMPRESA | QUEJAS RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS | QUEJA RESUELTA EN MAS DE 15 DÍAS |
|----------------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| EMDISALUD | 100% | 0 |
| SALUDVIDA | 100% | |
| ASMETSALUD | 100% | 0 |
| COMPARTA | 100% | 0 |
| NUEVA EPS | 100% | 0 |
| MEDIMAS | 100% | 0 |
| COOMEVA CONTRIBUTIVO | 100% | 0 |
| AVANZAR CONTRIBUTIVO | 100% | 0 |
| EPS OTRO MUNICIPIO | 100% | 0 |
| EPS NO SE IDENTIFICA | 100% | 0 |
| TOTAL | 100% | 0 |

EL TOTAL DE LAS QUEJAS RECIBIERON RESPUESTA DE RESOLUCION EN LOS TERMINOS ESTABLECIDOS POR LA LEY.

TABLA 3. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL SERVICIO DONDE SE GENERA I SEMESTRE 2018

| SERVICIO | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------------|------------|-------------|
| ADMINISTRATIVA | 74 | 45 |
| CONSULTA EXTERNA | 28 | 17 |
| ENFERMERIA | 15 | 9 |
| CONFORT AMBIENTE FÍSICO | 10 | 6 |
| URGENCIAS | 9 | 5.5 |
| FACTURACION | 8 | 5 |
| ODONTOLOGIA | 8 | 5 |
| P Y P /CRÓNICOS | 4 | 2.5 |
| FARMACIA | 4 | 2.5 |
| VIGILANCIA | 2 | 1 |
| ESEB EN GENERAL | 2 | 1 |
| TOTAL | 164 | 100% |

LOS SERVICIOS DONDE SE GENERARON EL MAYOR NÚMERO DE QUEJAS EN ADMINISTRATIVAS Y CONSULTA EXTERNA POR OPORTUNIDAD Y CUMPLIMIENTO EN LA HORA DE ATENCIÓN.

TABLA 4. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS QUEJAS SEGÚN EL CENTRO DE SALUD DONDE SE GENERA I SEMESTRE 2018

| CENTRO DE SALUD | FRECUENCIA | PORCENTAJE% |
|---------------------|------------|-------------|
| CDV | 32 | 19.5 |
| FLORESTA | 25 | 15 |
| CASTILLO | 22 | 13 |
| CENTRO | 17 | 10 |
| PROGRESO | 14 | 8.5 |
| FORTUNA | 13 | 8 |
| VERSALLES | 11 | 6.5 |
| DANUBIO | 7 | 4 |
| CARDALES | 6 | 3.5 |
| CAMPIN | 5 | 3 |
| FARMACIA | 5 | 3 |
| LLANITO | 5 | 3 |
| SEDE ADMINISTRATIVA | 2 | 1 |
| TOTAL | 164 | 100 |

LOS CENTROS DE SALUD QUE MAYOR NÚMERO DE QUEJAS GENERARON FUERON CDV, FLORESTA Y CASTILLO.

TABLA 5. MOTIVOS DE QUEJAS Y RECLAMOS (OPORTUNIDADES DE MEJORA) I SEMESTRE 2018

| TIPO DE PQRS | CENTRO DE SALUD Y EPS | SERVICIO | DESCRIPCION | FUENTE | GESTION | TIEMPO DE RESPUESTA | DIRECCION TELEFONO DE CONTACTO |
|--------------|-----------------------|------------------|---|--------------------|---|---------------------|--|
| QUEJA | CASTILLO /SALUDVIDA | C. EXTERNA | QUEJA POR ACTITUD DEL MEDICO EN LA CONSULTA , SEGUN LA USUARIA NO PERMITIO EL INGRESO A LA CONSULTA AL ESPOSO ACOMPAÑANTE VULNERACIÓN DE DERECHOS | PRESENCIAL ESCRITA | SE REMITE AL OPERADOR DARSALUD Y A SERVICIOS AMBULATORIOS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN HUMANIZADA, AL USUARIO SE LE ASIGNA CITA CON OTRO PROFESIONAL | 9 DIAS | CARRERA 52 38-30 ALTOS DEL CAMPESTRE TEL. 6121905 - 3116803398 |
| RECLAMO | CENTRO/ ASMETSALUD | URGENCIAS | NO CONFORMIDAD POR EL DIAGNÓSTICO Y MANEJO MEDICO, SEGUN EL USUARIO NO FUE ATENDIDO CORRECTAMENTE LE TRATARON CON DIAGNÓSTICO DE CONJUNTIVITIS Y TENIA CUERPO EXTRAÑO EN EL OJO QUE LE OCASIONO UNA ULCERA EN LA CORNEA | PRESENCIAL ESCRITA | SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO DE URGENCIAS LA EMPRESA DARSALUD Y AL JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS | 9 DIAS | VEREDA PROGRESO CENTRO TEL 3118810685 |
| RECLAMO | CDV/EMDIS | FACTURACION | NO CONFORMIDAD POR LA FALTA DE INFORMACIÓN DE L AREA DE FACTURACION A LOS USUARIOS EN EL TEMA DE NUMERO DE CITAS DISPONIBLES PARA ASIGNAR POR DÍA | PRESENCIAL ESCRITA | SE REMITE A LA EMPRESA ENCARGADA DE FACTURACIÓN COESPROSALUD PARA GARANTIZAR LA BUENA INFORMACIÓN A LOS USUARIOS | 12 DIAS | DIAG52 34-96 BARRIO SANTANA TEL. 3213285217 |
| RECLAMO | DANUBIO/ ASMETSALUD | URGENCIA | RECLAMO POR LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS, SEGUN EL USUARIO ES CONTRIBUTIVO Y EL MEDICO LE DA FORMULA SIN DILIGENCIAMIENTO COMPLETO Y LE SOLICITA QUE COMPRE EL MEDICAMENTO | CORREO@ | SE REMITE AL AREA DE FACTURACION DE LA EMPRESA COESPROSALUD, QUIEN DETERMINA QUE EL USUARIO FIGURA EN LA BASE DE DATOS ADRES Y DE LA EPS ASMETSALUD COMO SUBSIDIADOS, SE REMITE A LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO MEDICO DARSALUD PARA SU RESOLUCIÓN | 1 DIAS | meybell.perez@asmetsalud.org.co |
| QUEJA | VERSALLES/ASMETSALUD | CONSULTA EXTERNA | QUEJA POR LA ATENCIÓN DEL MEDICO DE CONSULTA EXTERNA, SEGUN LA USUARIA EL MEDICO TUVO ACTITUDES DE FALTA DE RESPETO A SU INTEGRIDAD COMO MUJER, ACTOS INADECUADOS PARA LA CONSULTA MEDICA | PRESENCIAL | SE REMITE A LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS | 7 DIAS | BARRIO PABLO ACUÑA BAJO MANZ 5 CASA 17 TEL 3005130472 |
| RECLAMO | FLORESTA/COMPARTA | CONSULTA EXTERNA | RECLAMO POR FALTA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS EN EL TEMA DE LUGAR DONDE DEBEN ACCEDER A LA TOMA DE EXAMENES DE LABORATORIO | PRESENCIAL | SE REMITE A LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, QUIENES GARANTIZAN MEJORAR LOS CANALES DE INFORMACIÓN AL USUARIO | 6 DIAS | CARRERA 32 01-94 BARRIO ALGARROBOS TEL 3142840943 |
| RECLAMO | FLORESTA/COMPARTA | CONSULTA EXTERNA | RECLAMO POR FALTA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS EN EL TEMA DE LUGAR DONDE DEBEN ACCEDER A LA TOMA DE EXAMENES DE LABORATORIO | PRESENCIAL | SE REMITE A LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, QUIENES GARANTIZAN MEJORAR LOS CANALES DE INFORMACIÓN AL USUARIO | 6 DIAS | CARRERA32 76A - 09 BARRIO ALGARROBOS TEL 3202328258 |
| QUEJA | CASTILLO / ASMETSALUD | CONSULTA EXTERNA | QUEJA POR NO ATENCIÓN DE LA CITA POR LLEGAR SEGUN LA USUARIA 5 MINUTOS TARDE A LA CONSULTA | CORREO@ | SE REMITE A LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS, QUIENES GARANTIZAN MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LA POBLACIÓN CONTRIBUTIVO, SE REASIGNA CITA AL LA USUARIA | 2 DIAS | Daneidysr1@gmail.com |

| | | | | | | | |
|-------|-----------------------|---------------------------|---|-------------------|---|--------|--|
| QUEJA | CASTILLO / SALUDVIDA | URGENCIAS | NO CONFORMIDAD POR BARRERA DE ACCESO AL SERVICIO DE URGENCIAS DE MANERA PRIORITARIA A MENORES DE EDAD, SEGÚN EL USUARIO EL VIGILANTE LIMITÓ EL ACCESO | ESCRITA | SE REMITE AL SUPERVISOR DEL CONTRATO DE VIGILANCIA Y DE EL SERVICIO DE URGENCIA QUIENES REALIZAN LOS LLAMADOS DE ATENCIÓN Y REINDUCCIÓN AL PERSONAL DE VIGILANCIA, SE GARANTIZA LA ATENCIÓN CON CALIDAD | 9 DÍAS | LOTE 72 PABLO ACUÑA TEL. 3005559453 |
| QUEJA | CARDALES/ NUEVA EPSS | CONSULTA EXTERNA | NO CONFORMIDAD CON LA CONSULTA MEDICA REALIZADA, SEGÚN EL USUARIO NO HACE REVISIÓN FÍSICA (EXAMEN CLÍNICO) | ESCRITA | SE REMITE A LA EMPRESA OPERADOR DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA Y AL LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES RELAJAN LOS CORRECTIVOS NECESARIOS GARANTIZANDO LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN | 5 DÍAS | DIAGNAL 48 17-60 BARRIO COLOMBIA TEL 3173051004 |
| QUEJA | VERSALLES/ ASMETSALUD | CONSULTA EXTERNA | NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN MEDICA POR LA ACTITUD POCO AMABLE Y GROSERA DEL MEDICO DEL CENTRO DE SALUD | ESCRITA | SE REMITE A LA EMPRESA OPERADOR DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA Y AL LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES RELAJAN LOS DESCARGOS NECESARIOS GARANTIZANDO LA CALIDAD Y HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN | 3 DÍAS | CALLE 73 24-06 @ indiraisabelduranrodriguez@gmail.com tel 3016358272 |
| QUEJA | VERSALLES/ SALUDVIDA | CONSULTA EXTERNA | NO CONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN MEDICA POR LA ACTITUD POCO AMABLE Y GROSERA DEL MEDICO DEL CENTRO DE SALUD | ESCRITA | SE REMITE A LA EMPRESA OPERADOR DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA Y AL LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DE LA ESEB, QUIENES RELAJAN LOS DESCARGOS NECESARIOS GARANTIZANDO LA CALIDAD Y HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN | 1 DÍA | CALLE 65 35B- 05 BARRIO GAITAN TEL. 3229744390 |
| QUEJA | VERSALLES/ COMPARTA | CONSULTA EXTERNA | QUEJA POR LA ATENCIÓN DEL MEDICO DE CONSULTA EXTERNA, SEGÚN LA USUARIA EL MEDICO TUVO ACTITUDES DE FALTA DE RESPETO A SU INTEGRIDAD COMO MUJER, ACTOS INADECUADOS PARA LA CONSULTA MEDICA | TELEFONICA | SE REMITE A LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DARSALUD Y A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS | 5 DÍAS | MNZANA 30 CASA 462 BARRIO 22 DE MARZO TEL. 3227167125 |
| QUEJA | DANUBIO/ SALUDVIDA | AMBIENTE FÍSICO | QUEJA POR FALTA DE AGUA EN EL SERVICIO DE URGENCIAS EN LOS BAÑOS | ESCRITA | SE REMITE AL JEFE DE AMBIENTE FÍSICO, QUIEN REPORTA QUE EL DÍA DE LA QUEJA HUBO UN TAPONAMIENTO EN LA TUBERIA INTERNA LO QUE MANTUVO POR 12 HORAS EL CENTRO DE SALUD SIN SERVICIO DE AGUA, A LA HORA SE REALIZÓ PLAN DE CONTINGENCIA CON BOMBEROS VOLUNTARIOS QUIENES SUMINISTRARON EL LIQUIDO CON EL CARROTANQUE | 1 DÍAS | TEL 3146955657 |
| QUEJA | LLANITO/ NUEVA EPS | URGENCIA ATENCIÓN INICIAL | QUEJA POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE URGENCIAS Y EL TRATO POCO AMABLE DEL PROFESIONAL MÉDICO | ESCRITA | SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS QUIEN DETERMINA QUE EL DOCTOR ATIENDE LA URGENCIAS INICIAL Y REMITE A LA EPS CORRESPONDIENTE PARA CONTINUAR LA ATENCIÓN, LO QUE OCASIONA MALESTAR EN LA USUARIA POR LA DEMORA EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO, SE REALIZA EL LLAMADO DE ATENCIÓN PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN HUMANIZADA | 5 DÍAS | CORREGIMIENTO EL LLANITO TEL. 3138167708 |
| QUEJA | DANUBIO/ SALUDVIDA | CONSULTA EXTERNA | QUEJA POR LA FALTA DE OPORTUNIDAD EN CONSULTA EXTERNA, SEGÚN EL USUARIO HA IDO EN REPETIDAS OCASIONES Y NO HA SIDO | ESCRITA REMITIDAS | SE REMITE A LA SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA, QUIEN CONFIRMA QUE LA OPORTUNIDAD ESTA A DOS DÍAS Y UNA ASIGNACIÓN DIARIA DE 72 CONSULTAS EN | 3 DÍAS | BARRIO NUEVA ESPERANZA TEL. 3142978156 |

| | | | | | | | |
|-------|-------------------------------------|-------------------|--|---------|---|--------|---|
| | | | POSIBLE CONSEGUIR CITA | | ESTE CENTRO DE SALUD Y VERIFICANDO BASE DE DATOS EL USUARIO QUEJOSO CONSULTA CADA 10 DÍAS EN PROMEDIO ES CONSULTOR RECURRENTE | | |
| QUEJA | CASTILLO /MUTUAL SER OTRO MUNICIPIO | URGENCIAS | QUEJA POR EL MANEJO MEDICO, SEGÚN EL USUARIO FALTA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS | ESCRITA | SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD, QUIENES ADELANTAN LAS INDAGACIONES Y GARANTIZAN LA ATENCIÓN CON CALIDAD Y HUMANIZACION | 4 DIAS | CALLE 73 No. 50-23 B. PLANADA DEL CERRO |
| QUEJA | CARDALES/EMDISALUD | PYP | QUEJA POR LA ATENCIÓN DEL ENFERMERO JEFE EN LA CONSULTA DE PLANIFICACION FAMILIAR, SEGÚN EL USUARIO EL PROFESIONAL HIZO COMENTARIOS INAPROPIADOS PARA LA DIGNIDAD DE LA SEÑORA | ESCRITA | SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD, QUIENES ADELANTAN LAS INDAGACIONES Y GARANTIZAN LA ATENCIÓN CON CALIDAD Y HUMANIZACION PARA LAS USUARIAS DEL PROGRAMA DE PLANIFICACION FAMILIAR | 3 DIAS | CARRERA 45 No. 28-02 BARRIO CERRO TEL.3118309488 |
| QUEJA | DANUBIO/EMDISALUD | URGENCIAS | QUEJA POR EL MANEJO MEDICO, SEGÚN EL USUARIO FALTA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS | ESCRITA | SE REMITE AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD, QUIENES ADELANTAN LAS INDAGACIONES Y GARANTIZAN LA ATENCIÓN CON CALIDAD Y HUMANIZACION | 2 DIAS | CARRERA 36B 36B-55 BARRIO MIRAFLORES TEL. 3208943723 |
| QUEJA | CARDALES/SALUDVIDA | ODONTOLOGIA | QUEJA POR BARRERA DE ACCESO AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, SEGÚN EL USUARIO LA AUXILIAR NO LE ASIGNÓ CITA DOBLE PARA CONTINUAR EL TRATAMIENTO | ESCRITA | SE REMITE A LA COORDINACIÓN DE ODONTOLOGÍA QUIEN REALIZA LA GESTIÓN Y CORECCIÓN Y ASIGNA CITA DOBLE | 2 DIAS | CALLE 47A No. 12-076 EL DORADO TEL. 3002087380 |
| QUEJA | DANUBIO/ASMET | URGENCIA | QUEJA POR LA ACTITUD POCO AMBLE DE LA JEFE DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URGENCIAS, SEGÚN LA USUARIA DAN INFORMACIÓN CONFUSA, BARRERAS DE ACCESO Y FALTA HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO | ESCRITA | SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD, SE REALIZA EL LLAMADO DE ATENCIÓN PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN HUMANIZADA | 2 DÍAS | TRANVERSAL 47A No. 504 BARRIO LOS ALPES TEL 3213218766 |
| QUEJA | DANUBIO/NUEVA EPS | URGENCIAS | QUEJA POR LA ACTITUD POCO AMBLE DE LA JEFE DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URGENCIAS, SEGÚN LA USUARIA DAN INFORMACIÓN CONFUSA, BARRERAS DE ACCESO Y FALTA HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO | ESCRITA | SE REMITE A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y AL OPERADOR DEL SERVICIO LA EMPRESA DARSALUD, SE REALIZA EL LLAMADO DE ATENCIÓN PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN HUMANIZADA | 2 DÍAS | TRANSVERSAL 46 No. 508 BARRIO LOS ALPES TE. 3182299678 |
| QUEJA | CDV /EMDIS | PROGRAMA CRÓNICOS | QUEJA POR LA ACTITUD NEGATIVA Y GROSERA DEL MEDICO DEL PROGRAMA DE CRONICOS | ESCRITA | SE REMITE AL COORDINADOR DE SERVICIOS AMBULATORIOS , QUIEN HACE LOS RESPECTIVOS LLAMADOS DE ATENCIÓN GARANTIZANDO LA ATENCIÓN CON CALIDAD Y HUMANIZACIÓN | 2 DIAS | CARRERA 36B No. 36B-55 BARRIO MINAS DEL PARAISO TEL. 3208943723 |
| QUEJA | VERSALLES/EMDIS | ENFERMERIA | QUEJA POR NO HALLAZGO DE LA HISTORIA CLINICA | ESCRITA | SE DETERMINA QUE POR ERROR INVOLUNTARIO FUE MAL ARCHIVADA SEGÚN SU SECUENCIA NUMERICA, SE REALIZA EL HALLAZGO DE LA HC | 5 DIAS | CALLE 26 No. 54-18 BARRIO LA LIGA DEL CERRO TEL 3105885282 |

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

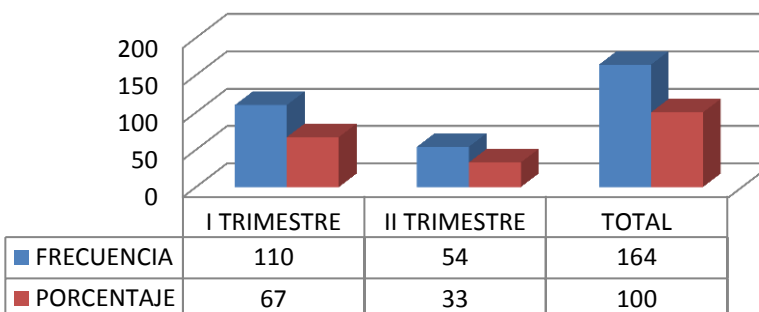
QUEJAS: 36 RECLAMOS: 128 (telefónicas 1, presenciales 21, correo@ 2, buzón140)

COMPARATIVO QUEJAS Y RECLAMOS I SEMESTRE 2018 RESPECTO AL SEMESTRE ANTERIOR Y MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR

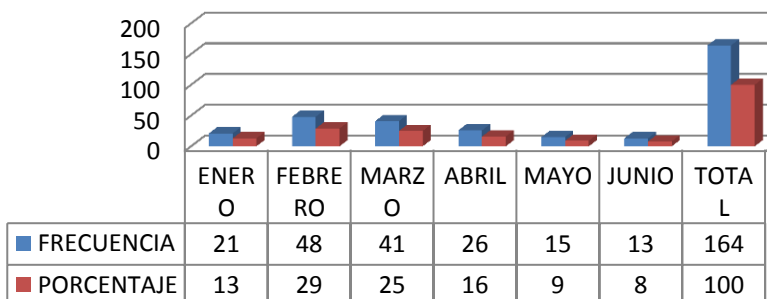
| II SEMESTRE 2017 | | I SEMESTRE 2018 | | I SEMESTRE 2017 | | INDICADOR |
|------------------|-----------|-----------------|-----------|-----------------|-----------|---|
| PRESENCIALES | POR BUZÓN | PRESENCIALES | POR BUZÓN | PRESENCIALES | POR BUZÓN | TIEMPO EN DIAS PARA RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS |
| 18 | 145 | 24 | 140 | 40 | 196 | 4.5 DÍAS |
| TOTAL: 163 | | TOTAL: 164 | | TOTAL: 236 | | |

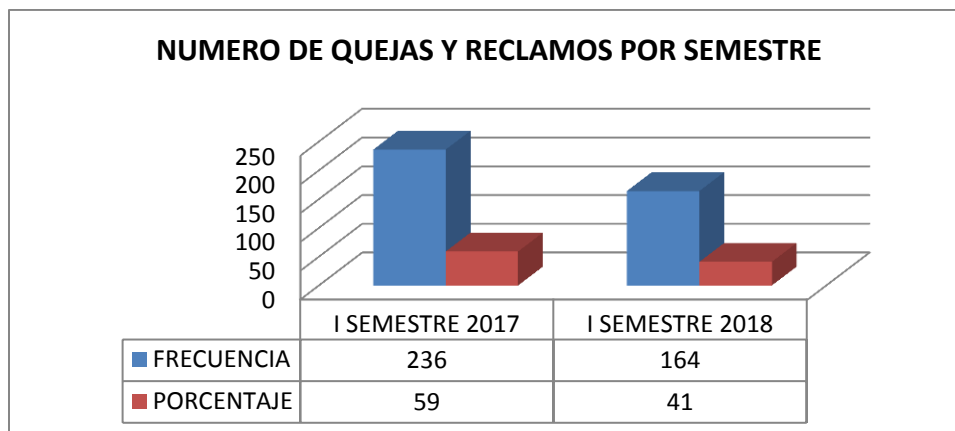
La tendencia en el I Semestre de 2018 fue a la igualdad técnica de quejas y reclamos frente al semestre anterior y a la disminución significativa frente al mismo periodo del año 2017. En lo referente al indicador de tiempo en días de respuesta la tendencia fue a la disminución pasando de 4.9 días en el II Semestre 2017 a 4.5 días en el I Semestre de 2018 para dar respuesta al usuario.

NUMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS POR TRIMESTRE 2018



NUMERO DE QUEJAS Y RECLAMOS POR MES I SEMESTRE DE 2018





El comportamiento en el tiempo muestra tendencia a la disminución en el número de quejas y reclamos presentados en cada semestre.

A través de la página WEB se recibieron 9 solicitudes en el I Semestre 2018

TABLA. 6 SOLICITUDES PÁGINA WEB I SEMESTRE 2018

| FECHA HORA | NOMBRE | CC | CELULAR | MAIL | DESCRIPCIÓN | TIPO QUEJA | ESTADO QUEJA | RESPUESTA QUEJA |
|------------------------|---|------------|------------|--|---|-------------|---|---------------------------------|
| 2018-01-16 19:08:01 | JORGE ELIECER VASQUEZ RINCON | 1098740115 | 3177227003 | vasquezr.jorge@gmail.com | Buena tarde, solicito información de encargado de adquisición de predios para las diferentes entidades estatales ya que tengo predio en oportunidad para ofrecerles, quedo atento a la pronta y positiva respuesta. Gracias. | INFORMACIÓN | RESUELTA | SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA |
| 2018-01-31 20:11:35 | INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD IDS NORTE DE SANTANDER | 890500890 | 3219092873 | tesoreria.ids@hotmail.es | Solicitamos certificación bancaria actualizada para realizar un giro a su cuenta | INFORMACIÓN | RESUELTA | SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA |
| 2018-02-22 21:32:42 | daneidys rincon | 1090452276 | 3127315672 | daneidysr1@gmail.com | solicite una cita para la 4:30pm y la respuesta que me dieron es q hasta las 4 era q atendían que no se podía hasta más tarde y yo por motivos de trabajo no podía llegar antes llame al número y en ninguno de los intentos que hice me respondieron | INFORMACIÓN | RESUELTA se da resolución asignando cita oportuna | SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA |

| FECHA HORA | NOMBRE | CC | CELULAR | MAIL | DESCRIPCIÓN | TIPO QUEJA | ESTADO QUEJA | RESPUESTA QUEJA |
|------------|--------|----|---------|------|-------------|------------|--------------|-----------------|
|------------|--------|----|---------|------|-------------|------------|--------------|-----------------|

| | | | | | | | | |
|------------------------|--------------------------------|------------|------------|-----------------------------------|---|----------------|------------------------------------|--|
| 2018-04-03 11:41:59 | Luis Fernando Buitrago Barreto | 1096239948 | 3103121380 | luis.buitrago@outlook.com | Buen día La presente es para solicitar información de mi cita con especialista en urología para procedimiento quirúrgico, hace un poco de más de 2 meses que no tengo certeza, si salió El procedimiento para mi caso. Gracias por su atención Espe | INFORMACIÓN | RESUELTA NO COMPETENCIA DE LA ESEB | SE DA LA INFORMACIÓN Y SE REMITE A LA EPSS |
| 2018-05-03 13:14:39 | sofia vanegas | 63524562 | 3187392070 | cecileonorperez8@gmail.com | buenos días, es que quiero hacer una queja el motivo que es no he podido sacar una cita por medicina general para mi hijo de 10 años en donde está presentando mucho dolor de estómago y dolor de cabeza y voy a pedir cita y solamente están dando 20 fichos...buenos días, mi hijo se llama HENRY FELIPE RINCON VANEGAS es de Asmetsalud t.i. 1096804013 del puesto de salud cardales gracias | OPORTUNIDAD | RESUELTA | SE DA LA INFORMACIÓN Y SE ASIGNA CITA |
| 2018-05-08 13:39:24 | cielo rincón Martínez | 28013276 | 3227538347 | teorincon2@gmail.com | yo sooooy de la tercera edad, fui a pedir ficho ayer y hoy y la semana pasada y no he podido conseguir una cita por medicina general porque me da mucho dolor der cabeza y no he podido conseguir una cita , hoy fui y dieron solo 10 fichos y y habían | OPORTUNIDAD | RESUELTA | SE DA LA INFORMACIÓN Y SE ASIGNA CITA |
| 2018-05-21 20:48:33 | Sofía vanegas | 63524562 | 3187392070 | cecileonorperez8@gmail.com | buenas tardes, le agradezco mucho por la cita dada a mi hijo Henry Felipe rincón Vanegas , y le solicito muy respetuosamente colaborar con otra cita para llevarle los resultados de laboratorio que el Doctor le mando a mi hijo le enviaron exámenes de ori | INTERMEDIACIÓN | RESUELTA | SE DA LA INFORMACIÓN Y SE ASIGNA CITA |
| 2018-05-30 11:36:41 | ANGIE | 900006037 | 6346110 | apoyosiau@hus.gov.co | ext: 139 - De manera atenta me permito solicitar la historia clínica del paciente Julián miguel Sánchez identificado con el registro civil 1097209776, lo que solicito anteriormente es debido a que a madre junto con el paciente se vino sin la historia clínica | INTERMEDIACIÓN | RESUELTA | SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITANDO CUMPLIMIENTO REQUISITOS |
| 2018-05-31 13:41:38 | EDGAR SIMBAQUEBA M. | 13824476 | 3114456862 | esimbaqueba@funcionpublica.gov.co | Favor proveer correo electrónico de Gerente y Jefe de Control Interno para remitir invitación importante | INFORMACIÓN | RESUELTA | SE DA INFORMACION |

Todas las solicitudes recibieron respuesta oportuna a los correos electrónicos de los solicitantes.

A través de la línea 018000400710 se recibieron 58 llamadas en el I semestre 2018:
A Continuación se detallan:

TABLA 7. SOLICITUDS LINEA 018000400710 I SEMESTRE 2018

| FECHA | MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO | CLASIFICACION | | | TOTAL LLAMADAS |
|------------|---|----------------|-------------|----------------|----------------|
| | | INTERMEDIACION | INFORMACION | INSATISFACCION | |
| 3-01-2018 | MANIFIESTA QUE EN LA FARMACIA LE QUEDO PENDIENTE MEDICAMENTO TIAMINA TAB X 300 MG 15 UNIDADES Y NO LE HAN DADO RESPUESTA POSITIVA DE CUANDO ENTREGAN/ SE NOTIFICA A LA REGENTE EDILSA QUIEN SOLICITA EL MEDICAMENTO A LA FARMACIA DEL CENTRO Y ENTREGA AL USUARIO MEDICAMENTO PENDIENTE | | | X | 1 |
| 5-01-2018 | REPORTA LA SEÑORA QUE EN LA FARMACIA LE QUEDO PENDIENTE LA ENTREGA DEL MEDICAMENTO AMLODIPINO/ SE NOTIFICA A LA REGENTE EDILSA QUIEN INFORMA QUE EL MEDICAMENTO ESTA AGOTADO HASTA NUEVA COMPRA, NO DAN FECHA DE POSIBLE SOLUCIÓN. SE DA LA INFORMACIÓN AL USUARIO (se entrega el día 19 de enero) | | | X | 1 |
| 2015/01/18 | SOLICITA ASIGNACION DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES/ POR SER USUARIA DE AREA RURAL SE DA CITA TELEFONICA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES | X | | | 1 |
| 16/01/2018 | SOLICITA CITA DE CONSULTA MÉDICA GENERAL CENTRO DE SALUD CAMPIN/ SE HACE GESTIÓN Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA JUEVES 18 DE ENERO DE 2018, A LAS 3:20 PM CON EL DOCTOR LAUREANO CERRO, EN EL CENTRO DE SALUD CAMPIN | X | | | 1 |
| 18-01-2018 | REFIERE QUE NECESITA AUTORIZAR UN RX DE RODILLA, SOLICITA ORIENTACIÓN DONDE DEBE HACER EL TRAMITE/ SE DA INFORMACIÓN Y SE DIRECCIONA A LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA ESEB PARA EL TRAMITE | | X | | 1 |
| 18-01-2018 | REFIERE QUE EN LA FARMACIA LE QUEDO PENDIENTE LA ENTREGA DE MEDICAMENTO ATORVASTATINA/ SE NOTIFICA A LA REGENTE EDILSA QUIEN INFORMA QUE EL MEDICAMENTO ESTA AGOTADO HASTA NUEVA COMPRA, NO DAN FECHA DE POSIBLE SOLUCIÓN. SE DA LA INFORMACIÓN AL USUARIO (se entrega el medicamento el 19 de enero) | | | X | 1 |
| 19-01-2018 | REFIERE QUE EN LA FARMACIA LE QUEDO PENDIENTE LA ENTREGA DE MEDICAMENTO FENITOINA SODICA Y ACIDO VALPROICO 250 CONT 60 CADA UNO/ SE NOTIFICA A LA REGENTE QUIEN INFORMA QUE EL MEDICAMENTO YA SE ENCUENTRA DISPONIBLE EN LA FARMACIA. SE DA INFORMACIÓN AL USUARIO Y SE ENVIA MEDICAMENTO | | X | | 1 |
| 19-01-2018 | SOLICITA ASIGNACION DE CITA MEDICA EN LA FLORESTA, SEGÚN EL USUARIO HA ASISTIDO EN 2 OCASIONES Y NO HA SIDO POSIBLE TRÁMITAR LA CITA / SE ASIGNA CITA EL DÍA LUNES 22 DE ENERO PARA EL DÍA 24 DE ENERO CON LA DOCTORA MARTHA OSPINO A LAS 9 AM | X | | | 1 |
| 24-01-2018 | REFIERE QUE EN LA FARMACIA LE QUEDO PENDIENTE MEDICAMENTO VERAPAMILO 120MG, ASA, AMLODIPINO 5, TIMOLOL, CROMOGILCATO GOTAS OFTALMICAS / SE CONFIRMA CON FARMACIA LA EXISTENCIA DEL MEDICAMENTO Y SE REMITE EL USUARIO A FARMACIA VERSALLES A RECLAMAR EL MEDICAMENTO, SOLO QUEDA PENDIENTE LAS GOTAS OFTALMICAS POR ESTAR AGOTADAS A NIVEL NACIONAL | X | | | 1 |
| 26-01-2018 | USUARIA REFIERE INQUIETUD PORQUE LE ASIGNARON CITA PARA EL CENTRO DE SALUD PROGRESO CON EL COMPROMISO DE TRAMITAR TRASLADO DE LA HISTORIA CLÍNICA/ SE LE INFORMA QUE DEBE ACERCARSE A LA ESEB ADMINISTRATIVA Y SOLICITAR EL FORMATO PERTINENTE CON COPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD, PARA QUE SE LE HAGA EFECTIVO EL TRASLADO | | X | | 1 |
| 29-01-2018 | USUARIO QUIEN REFIERE QUE NO HA LOGRADO TRAMITAR LA CITA DE CRONICOS EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES. LLAMAN DE LA SLS/ SE DETERMINA QUE TIENE ASIGANDA CITA PARA EL 13 DE ABRIL CON LA JEFE YESENIA | | X | | 1 |

| | | | | | |
|------------|--|---|---|---|---|
| 29-01-2018 | USUARIA QUIEN SOLICITA LE ASIGNEN CITA EN EL PROGRESO EN EL HORARIO DESPUÉS DE 9 AM PARA EL MENOR MIGUEL ANGEL RODRIGUEZ CORSO RC 1096804515, SEGÚN LA USUARIA LE ASIGNARON PARA LA 7 AM EL DÍA 1 DE FEB PERO NO PUEDE LLEVAR A ESA HORA AL HIJO/ SE LE REASIGNA CITA PARA EL 2 DE FEB A LAS 10:15 AM | X | | | 1 |
| 31/01/2018 | SOLICITUD DE CITA A USUARIA MIRIAM SALGUEDO, CON CC 37929956 ADULTO MAYOR, CON EPS EMDISALUD, QUIEN REFIERE INCONVENIENTES PARA ACCEDER AL SERVICIO EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA / SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA LUNES 5 DE FEBRERO A LAS 8:00 AM CON LA DOCTORA MARTA OSPINO. SE LLAMA A LA FUNCIONARIA DE LA SLS PARA INFORMAR. TAMBIÉN SE ESTABLECE COMUNICACIÓN CON LA HIJA DE LA USUARIA PARA EL RESPECTIVO ACOMPAÑAMIENTO | X | | | 1 |
| 31-01-2018 | SOLICITA ENVIAR AL CORREO tesoreria.ids@hotmail.es UNA CERTIFICACION BANCARIA PARA REALIZAR GIRO / SE DA LA INFORMACIÓN A LA OFICINA DE CARTERA DE LA ESEB DR.CLAUDIA GONZALEZ, QUIEN REALIZA LO SOLICITADO | | X | | 1 |
| 01/02/2018 | SOLICITA ASIGNACIÓN DE CITA. REFIERE INCONVENIENTES PARA ACCEDER A LA CITA EN CENTRO DE SALUD FLORESTA. LIMITACIÓN NÚMERO DE ATENCIONES / SE GESTIONA Y SE LE ASIGNA CITA PARA EL DIA LUNES 5 DE FEBRERO DE 2018, CON LA DOCTORA MARTA OSPINO, A LAS 10:15 AM | X | | | 1 |
| 05/02/2018 | REFIERE QUE EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO ESTAN ASIGNANDO SOLO 30 CITAS DÍA Y QUEDAN MUCHAS PERSONAS SIN PODER CONSEGUIR UNA CITA, SOLICITA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA / SE REMITE LA SOLICITUD DE AUMENTO DE HORAS MEDICO A LA JEFE SE SERVICIOS AMBULATORIOS, LA USUARIA RECIBE ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO | | | X | 1 |
| 07-03-2018 | REFIERE QUE HA IDO EN TRES OCASIONES AL CENTRO DE SALUD CAMPIN A SOLICITAR CITA Y NO HA LOGRADO LA ASIGNACIÓN DE LA MISMA / SE REMITE LA SITUACIÓN A LA DRA SANDRA VERA PARA LA TOMA DE ACCIONES, AL USUARIO SE LE TRAMITA DESDE LA OFICINA DE SIAU CITA MEDICA PARA EL DÍA 9 DE MARZO A LAS 11:45 AM CON EL DR. VICTOR EN EL CENTRO DE SALUD CAMPIN, SE VERIFICA CON FACTURACIÓN QUIEN CONFIRMA QUE SE ESTÁN ASIGNANDO CITA A TODO EL USUARIO QUE SE ENUENTRA EN FILA A LA HORA ESTIPULADA PARA LA POBLACIÓN ADULTO MAYOR | X | | | 1 |
| 08-03-2018 | REFIERE LA SEÑORA QUE ASISTIO AL CENTRO DE SALUD CASTILLO EN LAS HORAS DE LA MAÑANA CON SU HERMANO JOSE MANUEL DIAZ PEREZ CC 1096195184 EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD (SILLA DE RUEDAS) PARA LA TOMA DE UN EKG REMITIDO DE OTRO CENTRO DE SALUD Y LE INFORMAN QUE ESTOS EXAMENES SE TOMAN EN LA TARDE DESPUÉS DE 1 PM. REGRESA EN LA TARDE A LA 1:40PM Y LE INFORMAN QUE ERA HASTA LA 1:30PM Y NO LE TOMAN EL EKG A PESAR DE EXPRESAR LA SITUACIÓN DEL HERMANO Y LOS GASTOS DE TRANSPORTE, LA ENFERMERA JEFE LE REAFIRMA QUE ES HASTA LA 1:30 PM Y QUE ESTA OCUPADA HACIENDO INFORMES Y NO VA A TOMAR MÁS EKG, SOLICITA MEJORAR LA INFORMACIÓN PARA NO HACER QUE EL USUARIO PIERDA TIEMPO Y DINERO / SE REPORTA LA SITUACIÓN A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS Y SUBDIRECTOR CIENTIFICO, QUIENES TOMAN CORRECTIVOS EN LA SITUACIÓN . EL USUARIO ES ATENDIDO EL DÍA 9 DE MARZO A LA 1PM PARA LA TOMA DEL EKG | | | X | 1 |
| 09-03-2018 | SOLICITA INTERMEDIACION PARA SER ATENDIDO EL INGRESO A CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL MENOR ANGEL CAMILO QUECHO URIBE DE LA EPS EMDIS, SEGÚN LA USUARIA LLEGÓ 10 MINUTOS TARDE A LA CITA Y EL MEDICO NO LO VA ATENDER / SE REPORTA LA SITUACIÓN A LA JEFE YMA ROJAS QUIEN REALIZA LA GESTIÓN PARA QUE EL MEDICO DE PYP EN EL CENTRO, PROCEDA A ATENDER EL MENOR. SE LE DA EDUCACIÓN A LA USUARIA EN DERECHOS Y DEBERES DE LLEGAR PUNTUALMENTE A LAS CITAS | X | | | 1 |
| 15-03-2018 | USUARIA QUIEN REFIERE QUE HA MADRUGADO DURANTE 15 DÍAS INTENTANDO SACAR CITA MEDICA EN EL DANUBIO Y NO LE HA SIDO POSIBLE POR EL POCO NUMERO DE CITAS QUE ASIGNAN, SOLICITA INTERMEDIACION PARA CITA MEDICA / SE REPORTA LA SITUACIÓN A JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS PARA SU CONOCIMIENTO Y DESDE LA OFICINA DE SIAU SE TRÁMITA CITA A LA SEÑORA PARA EL DÍA 23 DE MARZO A LA 1 PM CON LA DR DIANA | | | X | 1 |
| 20-03-2018 | SOLICITA INFORMACIÓN DE HORARIOS DE ATENCIÓN PARA AUTORIZACIONES DE RX DE TORAX / SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA Y SE INFORMA A LA USUARIA QUE DEBE ACERCARSE A LA EPS ASMETSALUD PARA LA DEBIDA AUTORIZACIÓN | | X | | 1 |

| | | | | | |
|--------------|---|-----------|----------|----------|-----------|
| 22-03-2018 | INFORMA QUE EL DIA 12 DE MARZO SOLICITO EN FARMACIA CASTILLO EL MEDICAMENTO FENOBARBITAL Y LE INFORMARON QUE NO HABÍA EN EL MOMENTO / SE VERIFICA CON FARMACIA REGENTE EDILSA, QUIEN INFORMA QUE DESDE EL DÍA 15 DE MARZO LLEGÓ EL MEDICAMENTO CONTROLADO SOLICITADO A LA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL. SE DA LA INFORMACIÓN A LA USUARIA QUIEN SE ACERCA A LA FARMACIA DE CASTILLO A RECLAMARLO | | x | | 1 |
| 23-03-2018 | USUARIA QUIEN REFIERE SER DEL REGIMEN CONTRIBUTIVO CM Y NO HA LOGRADO ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD CDV, SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE LA MISMA / SE VERIFICA CON FACTURACIÓN QUIEN INFORMA QUE LA USUARIA DEBE PRESENTAR AUTORIZACIÓN DE SERVICIO DE LA EPS COMPARTA, SE LE ASIGNA CITA PARA EL DÍA MIÉRCOLES 28 DE MARZO A LAS 6 AM CON EL DR JULIO CONTRERAS EN EL CDV | x | | | 1 |
| 27-03-2018 | USUARIA QUIEN SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA MÉDICA GENERAL. REFIERE QUE EN LA FECHA MADRUGA, PESE A LA LLUVIA, Y NO OBTIENE CITA, DADO LA LIMITACIÓN EN LAS ASIGNACIONES / SE HACE GESTIÓN EN FACTURACION DEL CENTRO DE SALUD DANUBIO. SE LE ASIGNA CITA A LA USUARIA PARA EL DÍA JUEVES 5 DE ABRIL DE 2018, A LA 1:00 PM CON LA DOCTORA DIANA | x | | | 1 |
| 27-03-2018 | LA SEÑORA NICOLAZA PEREZ SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA PARA SEÑORA ARELYS, SEGÚN MANIFIESTA TIENE DIFICULTADES EN LA MARCHA PARA DESPLAZARSE A SOLICITAR LA CITA / SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 2 DE ABRIL A LAS 8 AM CON LA DRA KATHERINE EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO | x | | | 1 |
| 27-03-2018 | USUARIA QUIEN REFIERE TENER EMBARAZO DE 17 SEMANAS, Y SEGÚN EXÁMENES DE LABORATORIO PRESENTA INFECCIÓN, LO CUAL LE GENERA MUCHO DOLOR BAJO, PERO LA CITA CON ESPECIALISTA ESTÁ MUY LEJOS. ACUDE A LA URGENCIA DEL CASTILLO, Y MANIFIESTA QUE NO LE DIJERON NADA, SÓLO LE FORMULARON ACETAMINOFEN, POR LO QUE SOLICITA CITA DE CONSULTA EXTERNA / SE ASIGNA CITA EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO PARA EL DIA LUNES 2 DE ABRIL DE 2018, A LAS 9:00 AM CON LA DOCTORA CATHERINE | x | | | 1 |
| TOTAL | | 13 | 7 | 6 | 26 |

| FECHA | MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO | CLASIFICACION | | | TOTAL LLAMADAS |
|------------|--|----------------|-------------|----------------|----------------|
| | | INTERMEDIACION | INFORMACION | INSATISFACCION | |
| 03-04-2018 | SOLICITA INFORMACIÓN DEL NÚMERO DE TELÉFONO SISBEN / SE DA INFORMACIÓN SOLICITADA | | x | | 1 |
| 10-04-2018 | SOLICITA INFORMACIÓN DE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN PARA LA TOMA DE EKG EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO / SE DA INFORMACIÓN SOLICITADA | | x | | 1 |
| 10-04-2018 | MIEMBRO DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS QUIEN SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA PARA EL MENOR KEVIN DAVID GARCÉS RC 1097211400 / SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 12 DE ABRIL A LAS 2 PM CON LA DRA LAURA GUTIERREZ EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO | x | | | 1 |
| 11-04-2018 | MANIFIESTA INCONFORMIDAD POR LA REPROGRAMACION DE CITAS DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE LA HIJA ADRIANA LUCIA CALDERON POR PARTE DE ENFERMERÍA, SEGÚN EL USUARIO TENÍA CITA EL DÍA LUNES 9 DE ABRIL A LAS 3 PM PERO LA ENFERMERA NO ESTABA, LE REPROGRAMARON PARA EL DÍA MIÉRCOLES 11 DE ABRIL A LAS 9 AM Y CUANDO LLEGA A LA CITA LE MANIFIESTAN QUE NO ESTA EN LA AGENDA Y LE REPROGRAMAN PARA EL LUNES 16 DE ABRIL... FINALMENTE LA ATENDIÓ LA AUXILIAR DE ENFERMERÍA Y REALIZA EL CONTROL / SE TRASLADA LA SITUACIÓN A LA JEFE YMA QUIENE REALIZARÁ LAS OBSERVACIONES PARA GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN TÉRMINO DE CALIDAD Y HUMANIZACIÓN, ENTENDIDA CON LA PUNTUALIDAD EN LAS ATENCIONES | | | x | 1 |
| 17-04-2018 | SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA CONSEGUIR CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO, SEGÚN LA USUARIA HA INTENTADO DOS DÍAS Y NO ALCANZA AL FICHO PARA CITA / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA VIERNES 20 DE ABRIL A LAS 6:30 AM CON LA DRA LAURA TEJADA | x | | | 1 |
| 20-04-18 | SOLICITA LOS NÚMEROS TELEFONICO EN LOS CUALES LA COMUNIDAD PUEDE SOLICITAR CUALQUIERE INFORMACIÓN Y TRÁMITES / SE DA LA INFORMACIÓN SOLICITADA | | x | | 1 |

| | | | | | |
|------------|--|---|---|---|---|
| 20-04-18 | SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA / SE ASIGNA PARA EL DÍA 24 DE ABRIL A LAS 7:15 AM CON LA DRA MARTHA OSPINA E N EL CENTRO SALUD FLORESTA | x | | | 1 |
| 24-04-2018 | SOLICITA CITA ASIGNACIÓN DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA, MANIFIESTA QUE HA ASISTIDO VARIOS DÍAZ PERO NO LE HA SIDO POSIBLE CONSEGUIR LA CITA / SE ASIGNA CITA PAR EL DÍA 26 DE ABRIL A LAS 2:30 PM CON EL DR VICTOR EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA | x | | | 1 |
| 25-04-2018 | SOLICITA CANCELACIÓN DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES, LA CUAL HABÍA SIDO ASIGNADA PARA EL DÍA 25/04/2018 A LAS 11:00 AM, ARGUMENTANDO CALAMIDAD DOMÉSTICA / SE LE REASIGNA CITA PARA EL DÍA VIERNES 27 DE ABRIL DE 2018, A LAS 11:00 AM CON EL DOCTOR BERMÚDEZ | x | | | 1 |
| 24-04-2018 | USUARIA QUIEN REFIERE QUE EN LA FARMACIA NO LE ENTREGARON LAS 30 TABLETAS FORMULADAS POR EL DR MEJÍA, LEVOTIROXINA 50 MG, SOLO LE DIERON 5 Y LE MANIFESTARON QUE DEBÍA REINGRESAR AL PROGRAMA DE CRÓNICOS, Y LAS GOTAS OFTÁLMICAS CROMOGLICATO NO LAS ENTREGAN / SE LE DA LA INFORMACIÓN A LA HUJA DE LA USUARIA (CARMEN JEREZ) SOBRE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN A LOS PACIENTES INASISTENTES AL PROGRAMA DE CRÓNICOS, SE REALIZA LA GESTIÓN PARA TRÁMITARLE CITA DE CRÓNICOS EN EL CDV PARA EL DÍA 9 DE MAYO A LAS 10:40 CON EL DR GINO CIANCCI EN EL CENTRO DE SALUD CDV Y SE LE ENTREGAN LAS 30 TABLETAS LEVOTIROXINA EL DÍA 26 DE ABRL | | | x | 1 |
| 3-05-2018 | SOLICITA INFORMACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CONTROL DE EMBARAZO PARA LA MENOR KARYERIS ALEJANDRA MACIAS ORTIZ TI 1096195887, REFIERE QUE TIENE SERVICIOS EN ASMET SALUD BUCARAMANGA/ SE VERIFICA DERECHOS Y EFECTIVAMENTE TIENE SERVICIOS DE ASMET BUCARAMANGA, SE DA INFORMACIÓN DE PORTABILIDAD O TRASLADO DE SERVICIOS SEGÚN SEAS LA INTENCIÓN DE RESIDENCIA DE LA MENOR, SE ORIENTA PARA ALLEGAR A LA EPS ASMET BARRANCABERMEJA Y REALIZAR LA GESTIÓN | | x | | 1 |
| 3-05-2018 | SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA GESTIÓN CON SISBEN, PACIENTE CON PROBLEMAS PSIQUIÁTRICOS REQUIERE TRASLADO A BUCARAMANGA Y SOLICITAN REGISTRO EN SISBEN. USUARIO GIORGIN ANDRES GRANANDOS RINCON CC 1096231421 / SE REALIZA GESTIÓN ANTE LAS OFICINAS DE SISBEN Y SE DA LAS INDICACIONES AL LA JEFE LINETH ENVIAR AL SISBEN FAMILIAR CON LOS DATOS DEL PACIENTE, LLEVAR FOTOCOPIAS DE IDENTIFICACIÓN, DIRECCIÓN.ETC. SE ENTREGA CERTIFICACION DEL SISIBEN AL FAMILIAR DEL USUARIO | x | | | 1 |
| 7-05-2018 | SOLICITA CITA ASIGNACIÓN DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO, MANIFIESTA QUE HA ASISTIDO VARIOS DÍAZ PERO NO LE HA SIDO POSIBLE CONSEGUIR LA CITA / SE ASIGNA CITA PAR EL DÍA 9 DE MAYO A LAS 8:45 AM CON LA DRA LAURA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO | x | | | 1 |
| 10-05-2018 | SOLICITA ASIGNACION DE CITA CENTRO DE SALUD CARDALES, DIA MIÉRCOLES. USUARIO ÁREA RURAL QUE SOLICITA LA ATENCIÓN VIA TELEFÓNICA PARA MAYOR ACCESIBILIDAD / SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA MIÉRCOLES 16 DE MAYO, 10:30 AM CON EL DOCTOR EDWIN BERMÚDEZ | x | | | 1 |
| 17-05-2018 | SOLICITA ASIGNACION DECITA ODONTOLOGICA EN EL CENTRO SALUD CARDALES, QUE SEA EN DÍA MIERCOLES Y EN LAS HORAS DE LA MAÑANA DESPUÉS DE 10 m / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA MIERCOLES 23 DE MAYO A LAS 10:40 AM CON LA DRA ROSAURA | x | | | 1 |
| 18-05-2018 | SOLICITA CITA ASIGNACIÓN DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES, MANIFIESTA QUE HA ASISTIDO VARIOS DÍAZ PERO NO LE HA SIDO POSIBLE CONSEGUIR LA CITA, USUARIOS ROSA ANGELICA TI 1005240544.. ELSA TORRES CC 63462170 / SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA MIERCOLES 23 DE MAYO A LAS 2 PM Y 2:15 PM CON EL DR BERMUDEZ EN EL CENTRO SALUD CARDALES | x | | | 1 |
| 22-05-2018 | SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACION DE CITA EN EL CENTRO DE SALUD CASTILLO, REFIERE QUE ES ADULTO MAYOR DEL AREA RURAL Y FUE VALORADO POR URGENCIAS / SE ASIGNA PARA EL DÍA 24 DE MAYO A LAS 3:45 PM CON LA DRA YULY MONTALVO | x | | | 1 |
| 22-05-2018 | SOLICITA COLABORACIÓN PARA SUMINISTRARLE ALMUERZO A LA USUARIA MARIA DE LOS ANGELES QUIEN SE ENCUENTRA HOSPITALIZADA POR CELULITIS PIE DERECHO Y SIN FAMILIARES QUE RESPONDAN A SUS NECESIDADES / SE DA A LA JEFE LO CORRESPONDIENTE A LOS ALNUERZO DE LOS TRES DÍAS DE HOSPITALIZACIÓN | x | | | 1 |

| | | | | | |
|------------|--|---|---|---|---|
| 24-05-2018 | USUARIO DE ASMET SALUD QUIEN SOLICITA QUE LE DILIGENCIEN DE MANERA COMPLETA LA REMISIÓN DADA POR EL MEDICO MARLON EN EL CENTRO DE SALUD CENTRO, NO TIENE LOS DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO / SE REMITE A JEFE SERVICIOS AMBULATORIO QUIEN SOLICITA AL DOCTOR EL DILIGENCIAMIENTO COMPLETO DE LA REMISIÓN Y EL ENVÍO A LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA MISMA , SE ENTREGA A LAS 10:30AM DEL MISMO DÍA LA REMISIÓN COMPLETA | X | | | 1 |
| 25-05-2018 | SOLICITA ASIGNACION DE CITA A LA USUARIA CARMEN ALICIA OSPINO ROCA CC 28009944 DE LA EPS ASMET SALUD EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES, SEGÚN LA FUNCIONARIA SE LLEVA EN LA SLS UN PROCESO DE ATENCIÓN PARA REMISIÓN A PSIQUIATRIA A ESTA SEÑORA / SE REALIZA LA GESTIÓN Y SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 29 DE MAYO A LAS 3PM CON EL DR BERMUDEZ EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES | X | | | 1 |
| 28-05-2018 | SOLICITA ASIGNACION DE CITA POR CONSULTA EXTERNA EN EL CDV, CONSULTÓ EN LA MADRUGADA DEL DÍA DE HOY EN URGENCIAS DEL DANUBIO DONDE LE INDICARON TRÁMITAR CITA POR EXTERNA, SEGÚN LA USUARIA YA HA CONSULTADO VARIAS VECES URGENCIAS POR LA MISMA DIFICULTAD RESPIRATORIA / SE TRÁMITA CITA EN EL CDV PARA EL DÍA 31 DE MAYO A LAS 6:15AM CON EL DR JULIO CONTRERAS | X | | | 1 |
| 28-05-2018 | USUARIA QUIEN REFIERE QUE POR SU AVANZADA EDAD QUIEN LE TRAMITA LAS CITAS MEDICAS ES LA HIJA, PERO EN EL CENTRO DE SALUD NO LE ACEPTAN FOTOCOPIA DE CÉDULA PARA REALIZAR EL TRÁMITE, LE EXIGEN LA CÉDULA ORIGINAL LA CUAL LA HIJA NO PUEDE LLEVAR PORQUE NO VIVEN EN LA MISMA CASA / SE SOCIALIZA EL CASO CON EL DR TUTA PARA PERMITIR QUE EN ALGUNAS OCASIONES SE PUEDA ASIGNAR CITA CON FOTOCOPIA DE CÉDULA, SE ASIGNA CITA PARA LA USUARIA PARA EL DIA 31 DE MAYO A LAS 3:40 PM CON EL DR RAMIRO EN EL CENTRO SALUD CAMPIN | | | X | 1 |
| 28-05-2018 | SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA CONSEGUIR CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO, SEGÚN LA USUARIA HA INTENTADO DOS DÍAS Y NO ALCANZA AL FICHO PARA CITA / SE ASIGNA CITA PARA EL DIA A LAS 6:30 AM CON LA DRA LAURA TEJADA | X | | | 1 |
| 29/05/2018 | USUARIA QUEN SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE EL MEDICAMENTO KETOCONAZOL CREMA, QUIERE SABER SI LA INFORMACIÓN DADA EN FARMACIA DEL CASTILLO ES CORRECTA, REFIERE QUE LE MANIFESTARON QUE NO LA DESPACHAN POR NO ESTAR EN LA CONTRATACIÓN Y LA MEDICA LE MANIFESTO QUE ES FALSO QUE EN FARMACIA NO LA QUIEREN ENTREGAR / SE SOCIALIZA CON LA COORDINADORA DE REGENCIA, LA SEÑORA EDILSA, QUIENE REFIERE QUE EL MEDICAMENTO ES NO POS Y POR LO TANTO NO SE ENTREGA, ES ERROR DEL MEDICO FORMULARLA. SE LE COTIFICA A LA JEFE DE SERVICIOS AMBULATORIOS DRA SANDRA VERA PARA CORREGIR EL ERROR EN LA MEDICA. SE DA LA INFORMACIÓN A LA USUARIA | | X | | 1 |
| 05-06-2018 | SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACION DE CITA EXTERNA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD CDV / SE SOLICITA CITA EN EL CDV PARA EL DIA JUNIO 6 A LAS 9:30AM CON EL DR JULIO CONTRERAS | X | | | 1 |
| 14-06-2018 | SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACION DE CITA EXTERNA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD CDV / SE SOLICITA CITA EN EL CDV PARA EL DIA JUNIO 19 A LAS 1:00PM CON EL DR JULIO CONTRERAS | X | | | 1 |
| 14-06-2018 | SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACION DE CITA EXTERNA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD PROGRESO PARA LA SEÑORA EBLIN LISETH FIERRO C 1096239861 / SE ASIGNA CITA PARA EL 18 DE JUNIO A LAS 600AM | X | | | 1 |
| 18/06/2018 | REFIERE QUE EN LA FARMACIA DE VERSALLES NO LE ENTREGARON EL TOTAL DE LOS MEDICAMENTOS ORDENADOS EN EL PROGRAMA DE CRÓNICOS / SE REvisa EL CASO Y SE ENCUENTRA QUE POR ERROR EL MEDICO REALIZA FORMULA EN FORMULARIO DE CONSULTA EXTERN Y NO EN EL DE CRÓNICOS, RAZÓN POR LA CUAL EN FARMACIA LE ENTREGAN LO CORRESPONDIENTE A 15 DÍAS DE TRATAMIENTO. SE CORRIGE EL IMPASSE SE DA A LA USUARIA NUEVA FORMULA DE CRÓNICO Y SE ENTREGA MEDICAMENTO COMPLETO PARA EL MES | X | | | 1 |
| 19-06-2018 | SOLICITA INTEMEDIACIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD VERSALLES, REFIERE TENER UNA CONDICIÓN DE SALUD DE CARACTER PRIORITARIA / SE ASIGNA CITA PARA EL DÍA 22 DE JUNIO A LAS 10:30 AM CON EL DR MARTES | X | | | 1 |
| 21/06/2018 | REFIERE INSATISFACCIÓN POR LA ACTITUD GROSERA DEL FACTURADOR MIGUEL, EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA / SE REMITE LA NO CONFORMIDAD AL OPERADOR DE SERVICIOS COESPROSALUD, INGENIERA GINA SE COMPROMETE A REALIZAR LOS RESPECTIVOS LLAMADOS DE ATENCIÓN | | | X | 1 |

| | | | | | |
|--------------|--|-----------|----------|----------|-----------|
| 25/06/2018 | NUTRICIONISTA DE LA CORPORACIÓN SERVIDED OPERADOR DE LAS MADRES SUSTITUTAS DEL ICBF, REFIERE QUE EN EL CENTRO DE SALUD FLORESTA NO ESTÁN ASIGNANDO EL NÚMERO DE CITAS QUE ESTABA ACORDADO PARA LOS NIÑOS DEL PROGRAMA DEL ICBF EN PROTECCIÓN CON MADRES SUSTITUTAS Y NO ASIGNAN LAS CITAS A OTRA PERSONA QUE NO SEA LA MADRE SUSTITUTA / SE RELACIONA LA SITUACIÓN A LA JEFE KAREN URRUTIA QUEIEN MANIFIESTA QUE POR LAS DIFICULTADES DE OPORTUNIDAD QUE SE TIENEN SE DECIDIO BAJAR EL NÚMERO DE CITAS ACORDADO DE 5 A 2 POR MADRE SUSTITUTA Y NO SE ASIGNA A OTRA PERSONA POR QUE HAN ENVIADO A MENORES DE EDAD A TRAMITAR LAS CITAS, SE ACUERDA ASIGNAR 2 CITAS POR MADRE Y QUE ENVIEN A UN MAYOR DE EDAD A TRAMITAR LAS CITAS Y SE LE ASIGNARÁN | X | | | 1 |
| 26/06/2018 | SOLICITA INTERMEDIACIÓN PARA LA ASIGNACION DE CITA EXTERNA MEDICA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO / SE ASIGNA PARA EL DÍA 29 DE JUNIO A LAS 8:30 AM CON LA DR. LAURA EN EL CENTRO DE SALUD DANUBIO | X | | | 1 |
| TOTAL | | 23 | 5 | 4 | 32 |

Todas las llamadas recibieron respuesta oportuna a su solicitud y fueron reportadas a los dueños de procesos para lo pertinente

BUZONES DE SUGERENCIAS

En el I Semestre de 2018 se realizaron 90 (NOVENTA) aperturas de buzones. (Existen actas de cada apertura), para un total de 161 anotaciones, siendo los meses de mayor frecuencia febrero y marzo con 49 y 43 anotaciones, respectivamente. El mes con menor número de hallazgos fue junio con 12.

Tabla 1. Consolidado hallazgos buzones, centros de salud, I semestre 2018

| CENTRO | CARDALES | CAMPIN | SAS CAMPIN | CASTILLO URG | CASTILLO C. EX | CENTRO | CDV | DANUBIO EXT | FLORESTA | ESEB ADMINISTRATIVA | FARMACIA | LLANITO | PROGRESO | VERSALLES | FORTUNA | TOTAL |
|------------|----------|--------|------------|--------------|----------------|--------|-----|-------------|----------|---------------------|----------|---------|----------|-----------|---------|-------|
| FRECUENCIA | 4 | 5 | 1 | 3 | 17 | 17 | 31 | 3 | 26 | 2 | 7 | 7 | 16 | 6 | 16 | 161 |
| PORCENTAJE | 2 | 3 | 1 | 2 | 11 | 11 | 19 | 2 | 16 | 1 | 4 | 4 | 10 | 4 | 10 | 100% |

Tabla 2. Consolidado Mes a mes, hallazgos buzones I Semestre 2018

| CENTROS DE SALUD | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| CAMPIN | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| CAMPIN SAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| CARDALES | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 4 |

| | | | | | | | |
|--------------------|----|----|----|----|----|----|-----|
| CASTILLO URGENCIA | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| CASTILLO EXTERNA | 2 | 6 | 1 | 6 | 2 | 0 | 17 |
| CENTRO | 4 | 6 | 2 | 3 | 1 | 1 | 17 |
| CDV | 1 | 4 | 21 | 3 | 1 | 1 | 31 |
| DANUBIO | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| FLORESTA | 0 | 14 | 2 | 2 | 6 | 2 | 26 |
| ESE ADMINISTRATIVA | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| FARMACIA | 1 | 4 | 1 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| LLANITO | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 |
| PROGRESO | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 16 |
| VERSALLES | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 6 |
| FORTUNA | 6 | 4 | 3 | 1 | 0 | 2 | 16 |
| TOTAL | 21 | 49 | 43 | 21 | 15 | 12 | 161 |

Los centros de salud con mayor participación en este proceso de apertura de buzones, fueron Cdv, Floresta, Castillo y Centro. Todas las sugerencias fueron socializadas con los funcionarios, supervisores de contrato, líderes de procesos y operadores de servicios involucrados; para lo respectivo. Los motivos específicos de cada sugerencia se encuentran en los informes mensuales. A continuación presentamos la clasificación de las anotaciones:

TABLA 3. HALLAZGOS MÁS RELEVANTES ISEMESTRE 2018 (OPORTUNIDADES DE MEJORA)

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE | GESTION/ACCION CORRECTIVA |
|---|------------|------------|--|
| FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN | 93 | 58% | Se remite a Darsalud, Servicios ambulatorios, Subcientífico, Regente Farmacia |
| AMBIENTE FÍSICO/CONFORT/PROVISIÓN MEJORAMIENTO SERVICIO | 13 | 8% | Se remite a Coordinador administrativo y financiero, líder del proceso ambiente físico, técnico en mantenimiento |
| FALTA DE CALIDEZ | 12 | 7% | Se remite a Darsalud, Coordinación Enfermería, Subcientífico y Servicios ambulatorios ESEB |
| CALIDAD | 9 | 6% | Se remite a Subcientífico, servicios ambulatorios, Darsalud |
| ACCESIBILIDAD | 8 | 5% | Se remite a Subcientífico y Servicios ambulatorios |
| FALTA DE RECURSO HUMANO | 6 | 4% | Se remite a Darsalud, Subcientífico y servicios ambulatorios |
| OBSERVACIONES ATRIBUIBLE AL USUARIO | 6 | 4% | No aplica a acciones ESEB |
| SATISFACCIÓN/FELICITACIONES | 4 | 2% | Se remite a Darsalud, Subcientífico, Servicios ambulatorios, jefes de procesos ESEB |
| DISPOSICIÓN DE INSUMOS/EQUIPOS | 4 | 2% | Se remite a Coordinador administrativo y financiero, técnico en salud ocupacional |
| INFORMACIÓN | 2 | 1% | Se remite a Darsalud, Subcientífico, Servicios ambulatorios |
| ATRIBUIBLE A LA EPS | 2 | 1% | No aplica a acciones ESEB |
| SOLICITUD REGRESO FUNCIONARIO | 1 | 1% | Se remite a Darsalud, Subcientífico, servicios ambulatorios |
| ASERTIVIDAD | 1 | 1% | Se remite a Subcientífico, Servicios ambulatorios, Coordinación p y p |
| TOTALES | 161 | 100% | |

Durante el semestre, se puede observar que las categorías más afectadas fueron No conformidades por falta de oportunidad en la atención, ambiente físico/, falta de calidez y calidad.

En el I semestre de 2018 se publicó en las carteleras institucionales actas de respuesta a las sugerencias mes a mes, generando que los usuarios conozcan el trámite de sus sugerencias y su posible resolución.

Tabla 4. Clasificación hallazgos por tipo y servicio/proceso I Semestre 2018

| SERVICIO/PROCESO/ATRIBUTO | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | NO APLICA | FELICITACION | TOTAL |
|----------------------------|-------|---------|------------|-----------|--------------|-------|
| ADMINISTRATIVA | 0 | 74 | 1 | 0 | 0 | 75 |
| FACTURACIÓN | 2 | 5 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| CONSULTA EXTERNA | 4 | 13 | 0 | 0 | 0 | 17 |
| AMBIENTE FISICO/CONFORT/ | 0 | 9 | 2 | 0 | 0 | 11 |
| URGENCIAS | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| ODONTOLOGÍA | 0 | 7 | 3 | 0 | 1 | 11 |
| FARMACIA | 0 | 3 | 1 | 0 | 1 | 5 |
| ENFERMERÍA | 8 | 6 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| GENERAL | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 |
| P Y P | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| FARMACIA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| VIGILANCIA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| ATRIBUIBLE A LA EPS | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| ATRIBUIBLE AL USUARIO | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| NO APLICA A SERVICIOS ESEB | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 |
| TOTAL | 17 | 123 | 8 | 9 | 4 | 161 |
| PORCENTAJE | 11% | 76% | 5% | 6% | 2% | 100% |

Durante el I semestre de 2018, el mayor número de hallazgos son reclamos, con una frecuencia de 123 (76%), continúa quejas con 17 (11%); 9 hallazgos no aplican a ESEB (6%), 8 (5%) son Sugerencias y 4 (2%) son felicitaciones.

Tabla 5. Hallazgos por centros de salud, I Semestre 2018

| CENTRO DE SALUD | QUEJA | RECLAMO | FELICITACIONES | SUGERENCIA | NO APLICA | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------------|-------|---------|----------------|------------|-----------|-------|------------|
| CAMPIN | 1 | 4 | 0 | 0 | 1 | 6 | 4% |
| CASTILLO | 1 | 17 | 1 | 0 | 1 | 20 | 12% |
| CENTRO | 8 | 8 | 0 | 0 | 1 | 17 | 11% |
| CARDALES | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 4 | 2% |
| DANUBIO | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 3 | 2% |
| CDV | 2 | 28 | 0 | 0 | 1 | 31 | 19% |
| FARMACIA | 0 | 5 | 1 | 1 | 0 | 7 | 4% |
| FLORESTA | 0 | 23 | 0 | 1 | 2 | 26 | 16% |
| VERSALLES | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 6 | 4% |
| FORTUNA | 0 | 13 | 0 | 3 | 0 | 16 | 10% |
| LLANITO | 0 | 4 | 1 | 2 | 0 | 7 | 4% |
| PROGRESO | 2 | 12 | 1 | 1 | 0 | 16 | 10% |
| SEDE AMINISTRATIVA | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1% |
| TOTAL | 17 | 123 | 4 | 8 | 9 | 161 | 100% |

El centro de salud con mayor hallazgos fue Cdv con 31 anotaciones (19%) mayoría reclamos; continúa Floresta con 26(16%) mayoría reclamos; Castillo 20 anotaciones (12%) mayoría reclamos, centro 17 (11%) igualdad de quejas y reclamos; Progreso 16 (10%) mayoría reclamos; fortuna 16 (10%) mayoría reclamos; Llanito 7 (4%) mayoría reclamos; ; Campín 6 (4%) mayoría reclamos; Versalles 6 (4%) mayoría reclamos; Cardales 4 (2%) mayoría quejas; Danubio 3 (2%) mayoría que no aplican a la ESEB y sede administrativa con 2 (1%) totalidad reclamos.

Tabla 6. Hallazgos por Aseguradora I semestre 2018

| ASEGURADORA | QUEJA | RECLAMO | SUGERENCIA | NO APLICA | FELICITACIÓN | TOTAL | PORCENTAJE |
|-----------------|-------|---------|------------|-----------|--------------|-------|------------|
| Asmetsalud | 3 | 15 | 0 | 0 | 0 | 18 | 11% |
| Emdisalud | 2 | 23 | 2 | 2 | 0 | 29 | 18% |
| Saludvida | 4 | 16 | 1 | 3 | 1 | 25 | 15% |
| Nueva Eps | 3 | 9 | 1 | 0 | 1 | 14 | 9% |
| Comparta | 1 | 14 | 2 | 0 | 0 | 17 | 11% |
| Medimás | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 | 4% |
| Coomeva | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| Avanzar | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1% |
| No identificada | 4 | 38 | 2 | 4 | 2 | 50 | 31% |
| TOTAL | 17 | 123 | 8 | 9 | 4 | 161 | 100% |

La mayor frecuencia de los hallazgos no son identificados, a saber 50 (31%), de los cuales el mayor número son Reclamos. Se destaca también la EPS Emdisalud con 29 hallazgos que corresponden a un 18%, en mayor número reclamos. Saludvida presenta 25 hallazgos (15%) mayoría reclamos. Asmetsalud presenta 18 (11%) mayoría reclamos; Comparta con 17 (11%) mayoría reclamos; Nueva Eps con 14 (9%) mayoría reclamos; Medimás con 6 (4%) totalidad reclamos, Coomeva con 1 (2%) correspondiente a reclamo y Avanzar con 1 (1%) correspondiente a reclamo.

En el I semestre de 2018 se publicó en las carteleras institucionales actas de respuesta a las sugerencias mes a mes, generando que los usuarios conozcan el trámite de sus sugerencias y su posible resolución.

Comparado con el número de sugerencias encontradas en los buzones en el semestre inmediatamente anterior –II Semestre de 2017, se puede apreciar que la tendencia es a la disminución pasando de 184 a 161 en el I semestre de 2018 y comparado con el mismo periodo del año anterior – I semestre de 2017 la tendencia es a la disminución pasando de 331 a 161

ASOCIACION DE USUARIOS Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

Se entregaron los informes de gestión y de encuesta de los respectivos meses (enero a junio 2017) al presidente de la Asociación de usuarios, de igual forma se entregó el Plan detallado de trabajo del semestre, mes a mes, para su respectivo acompañamiento.

Tabla 7. Capacitaciones a usuarios y usuarias I semestre 2018

| CENTRO DE SALUD | NÚMERO USUARIOS CAPACITADOS TRIMESTRE | TEMA |
|------------------|---------------------------------------|--|
| CAMPIN | 129 | Deberes y derechos, triage urgencias, humanización servicios de salud, movilidad |
| CARDALES | 123 | |
| CASTILLO | 126 | |
| CDV | 145 | |
| CENTRO | 106 | |
| DANUBIO | 164 | |
| FLORESTA | 128 | |
| FORTUNA | 109 | |
| LLANITO | 114 | |
| PROGRESO | 163 | |
| VERSALLES | 130 | |
| CIÉNAGA DEL OPÓN | 34 | |
| TOTAL | 1471 | |

En el semestre se capacitaron 1471 usuarios y usuarias, para un total de 76 capacitaciones en las salas de espera de los centros de salud sobre derechos y Deberes de los usuarios, sobre el uso de los servicios de urgencias y la carta de derechos manual

del usuario, trato digno y humanizado y medios de comunicación de los usuarios con la ESEB

CAPACITACIONES CLIENTE INTERNO

Durante el I Semestre de 2018 se realizó capacitación a los funcionarios, destacando la humanización y calidez en la atención, en los siguientes temas, por centros de salud y proceso. Se hizo énfasis en la sensibilización del servicio, destacándose la retroalimentación de los valores corporativos y la actitud en la atención (trato digno)..

Tabla 8. Capacitación a funcionarios y funcionarias I semestre 2018

| TEMA | OBJETIVO | FECHA | FRECUENCIA |
|--|---|---------|------------|
| Deberes y derechos, generalidades del Sistema General de Seguridad Social en salud | Socializar información del manual del usuario a los servidores públicos, con la finalidad de garantizar atención de calidad a usuarios y usuarias | ENERO | 133 |
| Deberes y derechos, generalidades del Sistema General de Seguridad Social en salud | Socializar información del manual del usuario a los servidores públicos, con la finalidad de garantizar atención de calidad a usuarios y usuarias | FEBRERO | 72 |
| Humanización en la atención | Resocializar los aspectos de humanización en la atención con los vigilantes, con el objetivo de garantizar a usuarios y usuarias la accesibilidad, oportunidad y calidad en el servicio; en un ambiente de calidez y amabilidad | MARZO | 30 |
| Política de humanización y decálogo del buen trato | Fortalecer la cultura del buen trato en el cliente interno que labora en la ESEB, Con la finalidad de garantizar adecuadas relaciones interpersonales que mejoren la calidad en la atención a los usuarios | MAYO | 117 |
| TOTAL | | | 352 |

TABLA 9. ANÁLISIS DE HALLAZGOS I SEMESTRE 2018 ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO

| SERVICIO/PROCESO/ ATRIBUTO | HALLAZGO(CAUSA) | ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO |
|----------------------------|--|--|
| AMBIENTE FISICO/CONFORT | No conformidad por inconvenientes en la infraestructura y solicitud de arreglos locativos | Se reportaron los inconvenientes al Subdirector administrativo y financiero, líder del proceso de ambiente físico y técnico en mantenimiento. Se destaca el arreglo de algunos aires acondicionados. |
| ACCESIBILIDAD | No conformidad por limitación en la asignación de citas, falta de prioridad a grupos vulnerables | Se remitieron las situaciones a subdirección científica, servicios ambulatorios, operador de servicios e interventor de contrato de facturación para las acciones de mejoramiento pertinentes |
| OPORTUNIDAD | Falta de oportunidad en la asignación de citas médicas | Conjuntamente la Subdirección científica, Servicios ambulatorios, el operador Darsalud; integran acciones para |

| | | |
|---------|--|---|
| | | monitorear la asignación de citas, asignando los profesionales que requiera cada centro de salud, de acuerdo a la demanda de atenciones. |
| | Incumplimiento de los profesionales en la consultas programadas(médica externa, odontológica, p y p, servicios no programados) | Líder de proceso o interventor del contrato Retroalimentación al funcionario el deber ser de la atención, y seguimiento al compromiso |
| | Falta de oportunidad entrega medicamentos | Se reportan los inconvenientes al Subdirector científico, Servicios Ambulatorios y regente de farmacia; para la solución de inconvenientes. |
| CALIDEZ | Trato poco amable de algunos profesionales | Se hicieron los reportes del caso. Conjuntamente con Recurso humano y SIAU se realizaron actividades de sensibilización en decálogo del buen trato. |
| | Falta de comunicación asertiva, no empatía en la comunicación | |