



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	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.

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

MES ANTERIOR (MAYO 2018)		MES ACTUAL JUNIO 2018)		MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (JUNIO 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	13	2	11	3	34	3.5 DIAS
TOTAL: 15		TOTAL: 13		TOTAL: 37		

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

**QUEJAS:3 RECLAMOS:10 (telefónicas 0, presenciales 2, correo@ 0, buzón11)**

A través de la página WEB NO se recepciónó solicitud en el mes de JUNIO de 2018

A través de la línea 018000400710 se recepciónaron ocho (8) Solicitudes.

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

FECHA	MOTIVO LLAMADA/ TRAMITE REALIZADO	INTERMEDIACION	CLASIFICACION		TOTAL LLAMADAS
			INFORMACION	INSATISFACCION	
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 SUSTITUTA 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 ENVÍEN 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
<b>TOTAL</b>		<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

### HALLAZGOS BUZONES MES DE JUNIO 2018

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

Tabla 1. Hallazgos por centros de salud JUNIO 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	1	0	1	0	0	1	1	0	2	0	1	1	2	0	2	12
PORCENTAJE	8%	0%	8%	0%	0%	8%	8%	0%	17%	0%	8%	8%	17%	0	17%	100%

Tabla 2. COMPARATIVO BUZONES

MES ANTERIOR (MAYO 2018)	MES ACTUAL (JUNIO 2018)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (JUNIO 2017)
15	12	67

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
06/06/2018	31/05/2018	JULIAN STEVEN	EMDISALUD	3173883388	GENERAL	Que pongan colchones en las salas de espera, que den tinto gratis para los que les gusta e café	NO APLICA	ATRIBUIBLE AL USUARIO

## CARDALES.

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
15/06/2018	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	3108563874	GENERAL	Que nos atiendan bien a las personas. Uno llega puntual a las citas, y entregan fichos cuando les da la gana. Para ellos todas las personas tienen la misma enfermedad, que no cambien tantos médicos.	RECLAMO	CALIDAD

## CENTRO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
08/06/2018	18/05/2018	CAROLINA MARTINEZ	COMPARTA	3006871951	ADTVA	He venido varias veces y no alcancé citas odontológicas. Anteriormente repartían 20 a 27 citas y desde que cambiaron el odontólogo, sólo reparten 10 citas, he venido tres veces desde las 5:00 am y no alcanzo citas. Si antes repartían 27 citas, por qué hoy sólo reparten 10?	RECLAMO	OPORTUNIDAD

## CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
14/06/2018	14/06/2018	JOSE FRANCISCO MARTINEZ	COMPARTA	3155970243	VIGILANCIA	Que la vigilante no se distraiga tanto chateando, y esté pendiente en portería para la atención al adulto mayor	QUEJA	CALIDAD

## FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
13/06/2018	18/05/2018	ANA MARIA CORZO	SALUDVIDA	3217903068	ADTVA	Tenemos un gran inconveniente sobre nuestros servicios.. Para solicitar cita debemos amanecer en la calle, exponiéndose a un peligro aparte de nuestras enfermedades. Algunas personas han dicho que la culpa es de los usuarios por no asistir a las citas, y no tenemos la culpa de que no las multen o de suspender el servicio temporalmente a los incumplidos	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	17/05/2018	MARIA GONZÁLEZ	ASMETSALUD	3208698082	ADTVA	Necesitamos nos solucionen la cantidad de citas, pues, no es suficiente con 20 citas para la cantidad de pacientes. Además nos toca irnos desde la noche para obtener una cita, nos exponemos el peligro. Además si tenemos varias dolencias, sólo nos atienden una sola enfermedad. Deberían suspender a las personas incumplidas, porque nosotros sí la necesitamos.	RECLAMO	OPORTUNIDAD

## FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
07/06/2018	28/05/2018	BLANCA S	NO IDENTIFICA	3108743853	FARMACIA	Sean más responsables con la entrega del medicamento, vine el 26 y volví el lunes y no estaba el farmaceuta. Vengo del bosque de la cita..	RECLAMO	OPORTUNIDAD

### PROGRESO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
20/06/2018	23/05/2018	DANIS SALCEDO	NO IDENTIFICA	3125542418	FACTURACION	Llegué a las 3:30 am, y no me quisieron dar la cita sino hasta las 8 am porque ese es el horario de la tercera edad, Y fuera de eso, me la dieron para dos días después	RECLAMO	OPORTUNIDAD
	NO IDENTIFICA	GLORIA MORALES DURÁN	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVA	Cómo es posible que apenas repartan 10 fichos, y uno tenga que madrugar desde las 2 de la mañana, buscando un peligro, porque si uno viene a las 5 am, ya hay demasiada gente.	RECLAMO	OPORTUNIDAD

### FORTUNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
22/06/2018	13/06/2018	MELANY BARRIOS	COMPARTA	310606352	ADTVA	En el puesto de salud tenemos la inconformidad de que entramos a los baños y hay mal olor, los pisos curtidos por falta de estos implementos como son: límpido, olor para piso, jabones líquidos y ambientadores	RECLAMO	AMBIENTE FISICO
	13/06/2018	MARIBEL BUITRAGO	SALUDVIDA	3183961349	ADTVA	El centro de salud carece de utensilios de aseo, por eso se hace la sugerencia que por favor provean al centro de jabones, límpido; entre otras cosas que se necesitan para el aseo	RECLAMO	AMBIENTE FISICO

### LLANITO

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	SERVICIO	DESCRIPCION	MODALIDAD	ATRIBUTO AFECTADO
21/06/2018	18/06/2018	LUDYS DIAZ	SALUDVIDA	3214413103	CONSULTA EXTERNA	Sugiero que cada cita sea menos larga, porque el doctor demora casi hora y media con un paciente. No me parece, No me parece justo. Así como ellos piden puntualidad para el tiempo de ellos, que sea lo mismo con el usuario.	RECLAMO	OPORTUNIDAD

**Tabla 3- Hallazgos más relevantes (oportunidades de mejora)**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE%	GESTION/ACCION CORRECTIVA
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN (limitación en la asignación de citas odontológicas, Centro, limitación en la asignación de citas consulta externa, Floresta; Puntualidad en la atención consulta externa, Llanito; falta de puntualidad Regente, Castillo; Falta de oportunidad asignación de citas, Progreso)	7	58%	Se remite a operadores de servicios Coesprosalud, Darsalud, Subcientífico y Servicios ambulatorios, Coordinador de odontología
CALIDAD (Mejoramiento en los servicios; centro de salud Cardales, Mayor atención de la vigilante, centro de salud Cdv)	2	17%	Se remite a operador de Servicios Darsalud, Subcientífico, Servicios ambulatorios, jefe recurso humano, Tecniseg
AMBIENTE FÍSICO (no conformidad por falta de elementos aseo, centro de salud Fortuna)	2	17%	Se remite a Subdirector Administrativo y financiero, Técnico en salud ocupacional, Almacenista
ATRIBUIBLE AL USUARIO	1	8%	No aplica
TOTALES	12	100%	

El mayor número de hallazgos se sitúan en la categoría Falta de oportunidad en la atención con 7 anotaciones (58%); continúa Calidad 2 (17%), Ambiente físico 2 (17%) y atribuible al usuario 1 (8%).

**Tabla 4. Clasificación por servicios, JUNIO 2018**

SERVICIO/PROCESO/ATRIBUTO	QUEJA	RECLAMO	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	6	0	6	50%
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	1	8%
VIGILANCIA	1	0	0	1	8%
GENERAL	0	1	1	2	17%
FARMACIA	0	1	0	1	8%
FACTURACIÓN	0	1	0	1	8%
TOTAL	1	10	1	12	100%
PORCENTAJE	8%	83%	8%	100%	

El servicio más afectado son las anotaciones administrativas con 6 (50%) en totalidad reclamos; continúa manifestaciones de tipo general con 2 (17%), una que no aplica y otra que corresponde a un reclamo; Consulta externa con 1 (8%) correspondiente a reclamo; vigilancia con 1 (8%) correspondiente a queja; farmacia con 1 (8%) correspondiente a reclamo y facturación con 1 (8%) correspondiente a reclamo.

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

CENTRO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPIN	0	0	1	1	8%
CARDALES	0	1	0	1	8%
CENTRO	0	1	0	1	8%
CDV	1	0	0	1	8%
FLORESTA	0	2	0	2	17%
FORTUNA	0	2	0	2	17%
LLANITO	0	1	0	1	8%
PROGRESO	0	2	0	2	17%
FARMACIA	0	1	0	1	8%
TOTAL	1	10	1	12	100%

El centro de salud con mayor número de anotaciones fueron Fortuna 2 (17%) totalidad reclamos; Floresta con 2 (17%) totalidad reclamos y Progreso con 2 (17%) totalidad reclamos; continúa Campín con 1 (8%) no aplica; Cardales con 1 (8%) correspondiente a reclamo; Centro con 1 (8%) correspondiente a reclamo; Cdv con 1 (8%) correspondiente a queja y Llanito con 1 (8%) correspondiente a reclamo

**Tabla 6. Tipo de hallazgos por aseguradora JUNIO 2018**

ASEGURADORA	QUEJA	RECLAMO	NO APLICA	TOTAL	PORCENTAJE
Asmetsalud	0	1	0	1	8%
Emdisalud	0	0	1	1	8%
Saludvida	0	3	0	3	25%
Comparta	1	2	0	3	25%
No identificada	0	4	0	4	33%
TOTAL	1	10	1	12	100%

La mayor frecuencia de observaciones corresponde a no identificadas con 4 (33%) totalidad reclamos; continúa Saludvida con 3 (25%) totalidad reclamos; Comparta con 3 (25%) mayoría reclamos; Asmetsalud con 1 (8%) correspondiente a reclamo y Emdisalud con 1 (8%) que no aplica.

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

**Tabla 7. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias JUNIO 2018**

CENTRO DE SALUD	NÚMERO DE USUARIOS CAPACITADOS	TEMAS
Campín	20	Deberes y Derechos
Cardales	16	Triage Urgencias
Castillo	20	Decálogo del buen trato
Cdv	21	Movilidad
Centro	15	Portabilidad
Danubio	34	Información SGSSS
Floresta	18	
Fortuna	20	<b>Material Informativo:</b>
Llanito	20	Manual del Usuario
Progreso	19	Plegable Deberes y Derechos
Versalles	20	Carteleras
Total	223	

Durante mes de Junio de 2018 se realizaron 11 capacitaciones para un total de 223 usuarios capacitados.

