

## INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – FEBRERO DE 2019

### 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 de 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 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) FEBRERO 2019

### 1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F FEBRERO 2019

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F Febrero 2019

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000400710- Línea convencional 6021987	6	8%
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	15	20%
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	3	4%
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	0	0
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	51	68%
TOTAL USUARIOS		75	100%

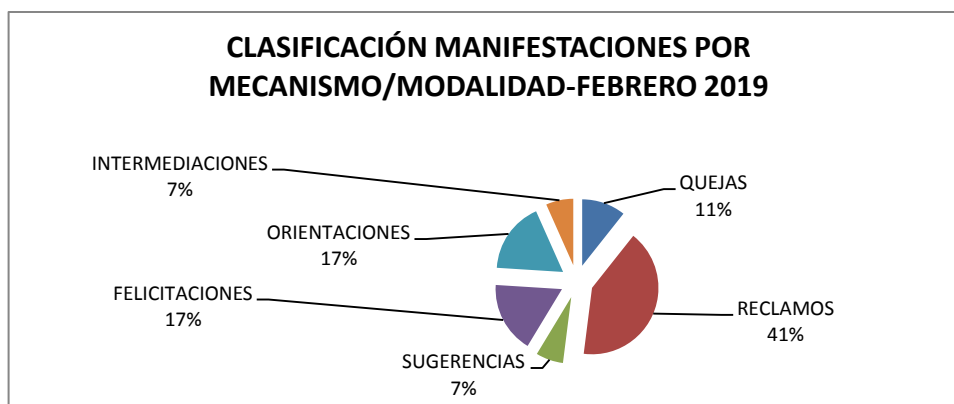
Fuente: Oficina SIAU Eseb

### 1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F Febrero 2019

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f Febrero 2019

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	8	11%
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	31	41%
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	5	7%
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	13	17%
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	5	7%
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	13	17%
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

Fuente: Formatos registro diario de atención - SIAU



## 1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS Febrero 2019

Tabla 3. Eps o Aseguradora PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES Febrero 2019

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	TOTAL	%
ASMETSALUD	1	3	1	3	0	0	8	11%
COMPARTA	1	4	0	2	0	2	9	12%
EMDISALUD	1	7	2	5	0	3	18	24%
MEDIMAS	0	3	0	1	0	0	4	5%
NUEVA EPS	0	2	2	2	0	2	8	11%
SALUDVIDA	1	5	0	4	0	0	10	13%
NO IDENTIFICA	4	7	0	1	0	6	18	24%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

## 1.1.4 PQRDS-F ORIENTACIONES / INTERMEDIACIONES por Servicio/área/proceso Febrero 2019

Tabla 4. Servicio/área/proceso de PQRDS-F/ ORIENTACIONES/ INTERMEDIACIONES Febrero 2019

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	24	2	0	0	0	26	35%
CONSULTA EXTERNA	2	3	0	0	0	9	14	19%
ENFERMERÍA	1	1	0	0	0	0	2	3%
P Y P	1	2	0	0	0	0	3	4%
URGENCIAS	1	0	0	0	0	2	3	4%
FACTURACION	3	1	3	0	0	2	9	12%
UBICACIÓN SERVICIOS DE SALUD- ORIENTACIONES	0	0	0	8	0	0	8	11%
DERECHOS Y DEBERES- ORIENTACIONES	0	0	0	5	0	0	5	7%
ASIGNACION DE CITA Y SERVICIOS ESEB- INTERMEDIACIÓN	0	0	0	0	5	0	5	7%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

## 1.1.5 Centros de salud PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION Febrero 2019

Tabla 5. Centros de salud PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION Febrero 2019

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	TOTAL	%
CASTILLO	1	4	0	2	0	0	7	9%
CDV	2	2	4	0	1	0	9	12%
CENTRO	1	2	0	0	0	0	3	4%
DANUBIO	0	2	0	2	1	2	7	9%
FARMACIA	0	0	0	1	0	0	1	1%
VERSALLES	0	4	0	0	0	0	4	5%
CAMPIN	3	0	0	0	1	1	5	7%
CARDALES	0	2	0	3	1	0	6	8%
LLANITO	0	14	0	0	0	0	14	19%
FLORESTA	1	1	0	2	1	10	15	20%
SEDE ADTVA	0	0	1	0	0	0	1	1%
NO APLICA	0	0	0	3	0	0	3	4%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

### 1.1.6 TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION Febrero 2019

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION  
Febrero 2019

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUE JA	RECLAM O	SUGEREN CIA	ORIENTAC IONES	INTERMED IACIONES	FELICITACI ON	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	3	0	13	5	0	21	28%
DE 1 a 5 DÍAS	2	21	1	0	0	6	30	40%
6 A 10 DÍAS	5	7	4	0	0	6	22	29%
11 A 15 DÍAS	1	0	0	0	0	1	2	3%
MÁS DE 15 DÍAS	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>31</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

### INDICADOR: TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRSD-F

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRSD-F

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ACTUAL (FEBRERO 2019)	MES ANTERIOR ENERO 2019	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- FEBRERO 2018
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DÍAS	3.7 DIAS	4.3 DIAS	4.4 DIAS

### 1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, Febrero 2019

Tabla 8. Causas/atribuible al usuario

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
FACTURACION	Atribuible al usuario	3	Sugerencias de los usuarios de no recepción de documentos para asignación de citas a adulto mayor en horarios de atención a población general (Cdv),sugerencia de que los miembros de la asociación no hagan fila para solicitar cita (Castillo)
TOTAL	3	3	
PORCENTAJE		100%	

Tabla 9. Causa/Accesibilidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
	Acceso/negación en el servicio		
URGENCIAS	1	1	Negación al servicio de urgencias, Médico (Centro)
PORCENTAJE		100%	

Tabla 10 . Causas/Adtva

Servicio/AREA/PROCESO	CAUSAS			TOT AL	OBSERVACIONES
	Adtvo/Inadecuadas adecuaciones locativas/falta de confort	Adtvo/Insuficiente oportunidad citas médicas	Cobros inapropiados		
ADMINISTRATIVO	4	21	1	26	Mal estado de puerta de entrada (castillo) Mal estado baños (Danubio) Solicitud de dispensador de agua, televisión y dispositivo para sonido (Cdv), limitaciones asignación de citas médicas (Castillo, Cdv, Danubio, Floresta, Llanito)
PORCENTAJE	15%	81%	4%	100	

Tabla 11. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
FACTURACIÓN, ENFERMERÍA, PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, CONSULTA EXTERNA	Calidad/ Maltrato por parte de los funcionarios a los usuarios	Calidad insatisfacción por servicios prestados	7	Falta de Calidez facturador, auxiliar enfermería (Campín), Falta de calidez facturadoras (Castillo), falta de calidez facturadora (Floresta), falta de calidez promotora (Cdv) Falta de calidez medico CDV, inadecuado diligenciamiento de formula medica
TOTAL	6	1		
PORCENTAJE	86%	14%	100%	

Tabla 12. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
FACTURACIÓN, ENFERMERÍA, PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, CONSULTA MEDICA	Calidad/ Satisfacción con el servicio brindado por el profesional	13	Felicitaciones médica (Floresta), Felicitaciones Facturadora (Floresta). Felicitaciones Facturadora (Campín) Felicitaciones personal de urgencias en general y auxiliar enfermería (Danubio)
TOTAL	13	100%	
PORCENTAJE			

Tabla 13. Causas/oportunidad

Servicio/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	Oportunidad/ demora en la atención de urgencias	Oportunidad/ demora en la atención de la cita	Oportunidad/ demora en la medicament os	Demora en la asignación de la cita		
CONSULTA EXTERNA, P Y P,FACTURACIÓN	0	5	0	7	12	Limitación asignación citas Facturación (Versalles); demora en la atención de citas crecimiento y desarrollo (centro), demora en la atención consulta externa (Versalles)
PORCENTAJE	0%	42%	0%	58%	100%	

Tabla 14. Causas/orientación

Servicio/AREA/PROCESO	CAUSAS				TOTAL	OBSERVACIONES
	Orientación/ deberes y derechos de los usuarios	Orientación/ información del SGSS	Orientación/referente a afiliación, errores bases, movilidad, portabilidad	Orientación/ubicación de los servicios de salud		
ENFERMERÍA/OD ONTOLOGÍA, FARMACIA	5	0	0	8	13	Información para solicitud de tirillas(programa crónicos, Cdv), Direccionamiento para acceder al servicio de odontología(Cardales), direccionamiento para reclamo de fórmula, orientación sobre dirección de la ESEB, Orientación respecto al centro de atención
PORCENTAJE	38%	0%	0%	62%		

## 2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD)

Tabla 15. Mecanismos de pass Febrero 2019

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios Eseb	Socialización de actividades SIAU, correspondiente al mes de Febrero 2019	Plan detallado de trabajo/ Remisión a correo electrónico asociación e individual a miembros Asociación	Información socializada	Baja adherencia de los miembros a las actividades
	Invitación reunión mensual	Plan detallado de trabajo/ acta reunión	Información socializada	No se presentó miembro alguno a la reunión programada
Comité de Ética Hospitalaria	Invitación a comité a realizarse el primer jueves del mes	Plan detallado de trabajo/oficio remisario/acta de reunión	Asistencia a las reuniones	

## 3 CAPACITACIONES

## 3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarias Febrero 2019

Tabla 16. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias Febrero 2019

CENTRO SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	15	1	Deberes y Derechos Triage Urgencias Humanización Servicios de salud Movilidad  Política de Participación Social en Salud
CARDALES	15	1	
CASTILLO	27	1	
CDV	20	1	
CENTRO	16	1	
DANUBIO	30	1	
FLORESTA	23	1	
FORTUNA	10	1	
LLANITO	11	1	
PROGRESO	14	1	
VERSALLES	19	1	
TOTAL	200	11	

## ANEXOS

## CENTRO DE SALUD CAMPÍN

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/SUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
07/02/2019	NO IDENTIFICA	SAIDA JIMENEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FACTURACION	*Mi sugerencia es más como un halago a la señora facturadora. Ojalá hubiera más facturadoras como ella. estoy muy contenta con usted señora factura, gracias por su forma de atender	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE SOCIALIZA CON JEFE DEL CENTRO, FUNCIONARIA INVOLUCRADA Y SE REMITE A LA COORDINADORA E INTEVENRORES DE FACTURACION	22/02/2019	11
	NO IDENTIFICA	SAIDA JIMENEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FACTURACION	Mi sugerencia es que el señor facturador cambie la forma de tratar a las personas, tiene una forma de contestar grosera, nada amable	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE SOCIALIZA CON JEFE DEL CENTRO, FUNCIONARIA INVOLUCRADA Y SE REMITE A LA COORDINADORA E INTEVENRORES DE FACTURACION	22/02/2019	11
28/02/2019	25/02/2019	ZAIDA NOVA	ASMETSALUD	3223041750	P Y P	el día viernes 22 de febrero me acerqué al puesto de salud el campín, me atiende en enfermería la señora rocio, consultorio 7, de muy mala gana y grosera porque yo le dije que me toca aplicarme la ampolla el 24 de febrero y ella me contesta de mala gana y toda grosera que no se entrega, que sólo se aplica y me desgarran el carné de planificación y sale del consultorio y me deja ahí, sale toda grosera, espero que le llamen la atención porque siento vulnerado mi derecho a un trato digno	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE SOCIALIZA CON JEFE DEL CENTRO, FUNCIONARIA INVOLUCRADA Y SE REMITE A LA COORDINADORA DE P Y P Y JEFE SERVICIOS AMBULATORIOS	05/03/2019	6

## CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRÁMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
08/02/2019	NO IDENTIFICA	JOHANNA DIAZ	NO IDENTIFICA	3186482662	ADTVIA	LO MÁS IMPORTANTE PIENSO QUE 15 CITAS POR USUARIO O POR DÍA SON INSUFICIENTES PARA LA DEMANDA DE LA POBLACIÓN, NOS URGE LA MEJORA EN EL CENTRO DEL CASTILLO, POR DIGNIDAD	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO O, SERVICIOS AMBULATORIOS	22/02/2019	10
	NO IDENTIFICA	JOHANNA DIAZ	NO IDENTIFICA	3186482662	FACTURACIÓN	LAS PERSONAS QUE ATIENDEN EN FACTURACIÓN E INFORMACIÓN NO SON APTAS PARA ATENDER A LOS USUARIOS, NO SALUDAN, NO GUIAN NI INFORMAN AL USUARIO, ATIENDEN SUPERMAL, NO TIENEN CALIDAD DE SER HUMANO, SOBRE TODO LA DEL CABELLO RUBIO QUE NO SÉ SU NOMBRE PERO SIEMPRE ME HA ATENDIDO SUPERMAL, Y LO MÁS IMPORTANTE PIENSO QUE 15 CITAS POR USUARIO O POR DÍA SON INSUFICIENTES PARA LA DEMANDA DE LA POBLACIÓN, NOS URGE LA MEJORA EN LA SEDE DEL CASTILLO, POR DIGNIDAD	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE SOCIALIZA CON LA JEFE, SE REMITE A COORDINADORA E INTERVENTORA FACTURACIÓN	22/02/2019	10
	08/02/2019	MARLENE PARADA	COMPARTA	3157090659	ADTVIA	LAS SACADAS DE CITAS, LAS SECRETARIAS O ALGÚN PERSONAL DE VIGILANCIA, DEBERIAN ESTAR PENDIENTES DE LAS PERSONAS QUE VIVEN POR ACÁ CERCA DEL BARRIO EL CASTILLO, SE PRESTAN PARA LA VENTA DE FICHOS Y CITAS MÉDICAS, ESTO ES NEGLIGENCIA, DEBERIAN DE DARLES CITAS A TODO EL PERSONAL QUE HAGAN ANTES DE LAS RECOGIDAS DE LAS CÉDULAS, ASÍ TAMBIÉN LAS DE MESES SE ESTA FORMANDO EL MISMO... DE LLEGAR LA GENTE UN DÍA ANTES AL PUESTO DE ENFERMOS DEL CASTILLO, ESTO SE LLAMA NEGLIGENCIA	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SESOCIALIZACION DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	22/02/2019	10
	29/01/2019	BERNARDA MARQUEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVIA	POR FAVOR ESA PUERTA ESTÁ EN PELIGRO, PUEDE SUCEDER UN ACCIDENTE, POR FAVOR ARREGLARLA	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS ADECUACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE SOCIALIZA CON LA JEFE, SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTVO. LIDER EN AMBIENTE FÍSICO, TÉCNICO EN MANTENIMIENTO	22/02/2019	10

## CENTRO

F+B2/MECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
13/02/2019	28/01/2019	ELSA	SALUDVIDA	NO IDENTIFICA	P Y P	POR FAVOR LA JEFE DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEMORA MUCHO, SON HORAS DE ESPERA	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN N DE LA CITA	SE REMITE A DARSALUD, COORDINADORA P Y	22/02/2019	7
	28/01/2019	MARIA	SALUDVIDA	NO IDENTIFICA	P Y P	SUGIERO QUE POR FAVOR LA JEFE DE CONTROL Y DESARROLLO NO HAGA ESPERAR TANTAS HORAS, MUY LENTO EL SERVICIO	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A DARSALUD, COORDINADORA P Y	22/02/2019	7

## DANUBIO URGENCIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
14/02/2019	NO REGISTRA	RAMONA PEDROZO	NO REGISTRA	NO REGISTRA	URGENCIAS	ES BUENO EL SERVICIO Y RÁPIDO	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	28/02/2018	10
28/02/2019	25/02/2019	NATIVIDAD SAR, OEMTP	NO REGISTRA	NO REGISTRA	URGENCIAS	ME SIENTO CONTENTA CON EL SERVICIO DE URGENCIA AUXILIAR DE TURNO, PRESTA SERVICIO EXCELENTE LA COSTENA (LEDYS HERNÁNDEZ)	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	05/03/2019	3

## DANUBIO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/Modalidad	CAUSA/SUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
28/02/2019	21/02/2019	YESENIA RUEDA NAVARRO	SALUDVIDA	3214586117	ADTV A	LOS BAÑOS DEL PUESTO DE SALUD HOSPITALITO, DONDE NOS ESTÁN ATENDIENDO, NO SIRVEN, POR FAVOR ARREGLEN ESOS BAÑOS Y QUE NOS CAMBIEN PARA EL NUEVO HOSPITALITO, NOS MERECEMOS UNA SALUD DIGNA, QUE NOS TRATEN COMO PERSONAS QUE SOMOS, NO NOS TENGAN COMO UN CERO A LA IZQUIERDA	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS ADECUACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO, LIDER EN AMBIENTE FISICO	05/03/2019	3
	21/02/2019	YESENIA RUEDA NAVARRO	SALUDVIDA	3214586117	ADTV A	VENGO A SACAR CITA MÉDICA Y ME NIEGAN EL SERVICIO PORQUE APENAS DAN 20 CITAS MÉDICAS, ENTONCES PARA QUE TENGO EL SEGURO DE SALUD VIDA, SI YO ME AFILIÉ PARA TENER MIS SERVICIOS MÉDICOS, LA ESE NO CONTRATA MÉDICOS Y NO LES PAGAN A LOS MÉDICOS, DEBERÍAN DE METERLOS A LA CÁRCEL	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUS, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	05/03/2019	3

## CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/SUNTO	TRAMITE/SOLUCIÓN	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
18/02/2019	20/12/2018	GLADIS GARCÍA	EMDISALUD	3008744147	ADTV A	SERÍA MUY AGRADEBLE TENER AQUÍ UN DISPENSADOR DE AGUA FRÍA, NO TENEMOS PARA COMPRAR EN LATIENDA	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS ADECUACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTV, SALUD OCUPACIONAL	28/02/2019	8
	13/02/2019	LUIS A RODRIGUEZ	ASMETSAUD	3102352368	ADTV A	A ESTE CENTRO DE SALUD DEL CDV NECESITA CON URGENCIA UN BOQUETO PARA LLAMAR, PARA QUE NO SE AMONTONEN EN LA PUERTA Y QUE PONGAN A FUNCIONAR EL TV	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS ADECUACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A SUBDIRECTOR ADTV, SALUD OCUPACIONAL	28/02/2019	8
	24/01/2019	KELLYJOHANA	EMDISALUD	3134968308	P Y P	FUI A QUE LA SEÑORA LUZ YANITH ME AGENDARA UNA CITA Y ME CONTESTÉ QUE NO ESTABA ASIGNADA, QUE ESTABA OCUPADA, QUE ESPERARA 20 MINUTOS Y ME LA DABA. NO ME PARECE QUE DEBA TENER ESA ACTITUD CON LOS USUARIOS	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A JEFE DE LOS SERVICIOS AMBULATORIOS, JEFE P Y P	28/02/2019	8
	31/01/2019	GLORIA ESPERANZARIZA	NUEVA EPS	3012639953	FACTURACIÓN	LE SUGIERO QUE NO LE RECIBAN EL DOCUMENTO A LOS ABUELOS PARA CONSULTA EXTERNA CON LOS DEMÁS ADULTOS, RANGOS DE EDAD 18 A 59 AÑOS, YA QUE SE PRESTA PARA MUCHOS INCONVENIENTES PORQUE LE QUITAN LA OPORTUNIDAD A LAS DEMÁS PERSONAS, TENIENDO ELLOS UN HORARIO ESPECIAL	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA FACTURACION	28/02/2019	8
	NO REGISTRA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTV A	POR FAVOR DAR CITAS AL ADULTO MAYOR, SEAN SERIOS, NOLE HAGA PEGAR ESA CAMINATA, GRACIAS, SUGERENCIA MARTES O JUEVES, CONSIDERE AL ADULTO MAYOR	ADTV A	ADMINISTRATIVA: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD CITAS MÉDICAS	SE REMITE A SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBCIENTIFICO, DARSALUD	28/02/2019	8
	31/01/2019	ENITH DEL CARMEN	EMDISALUD	3023450044	FACTURACIÓN	HAY MUCHA DESORGANIZACIÓN AL MOMENTO DE REPARARRIR FICHOS A LAS 6:00 AM, YA QUE LOS ADULTOS MAYORES DE LA TERCERA EDAD, QUIENES DEBEN VENIR ANTES DE LAS 8:00 AM, HACEN FILA JUNTO CON LOS DEMÁS, EVITANDO QUE LOS QUE ENTREMOS EN ESA POBLACIÓN PODAMOS HACER USO DEL SERVICIO DE SALUD (CONSULTA EXTERNA) NO LES RECIBAN LA CÉDULA A LA HORA QUE NO LES CORRESPONDE. GRACIAS	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	SE REMITE A SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, COORDINADORA FACTURACIÓN	28/02/2019	8
	13/02/2019	LUZDARY BARBOSA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ENFERMERIA	EL DIA 25 DE OCTUBRE NO ME ENTREGARON LAS LANCETAS TIRILLAS Y AGUJAS, HOY 13 DE FEBRERO ME SOLICITAN LA HISTORIA CLINICA PARA ENTREGARME LOS MISMOS MEDICAMENTOS, QUÉ PASA CON TANTO PERSONAL Y E EL TRABAJO MAL HECHO	RECLAMO	ORIENTACIÓN/DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	28/02/2019	8



## SEDE ADMINISTRATIVA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TIEMPO/FECHA RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
28/02/2019	16/02/2019	GABRIEL GARCÍA GRASS	NUEVA EPS	3155020619	FACTURACION	YO COMO VEEDOR EN LA SALUD, PERMITAME ESCRIBIRLES. YO FUI AL CASTILLO A SACAR UNA CITA MÉDICA Y HAY PERSONAS QUE COBRAN PARA SACAR CITA, YO LE PIDO QUE NOSOTROS COMO VEEDURIA DE LA RED NO TENEMOS QUE HACER FILA PARA SACAR CITA, PERSONAL O PARA MI COMO USUARIO, SI HAY PERSONAS QUE NECESITAN LAS APOYO	SUGERENCIA	ATRIBUIBLE AL USUARIO	05/03/2019	3DIAS

## CENTRO DE SALUD VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
21/02/2019	NO IDENTIFICA	ARACELY BARBOSA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FACTURACION	ME DIRIJO A USTEDES YA QUE EL DIA 05/02/2019 ME DIRIGI AL PUESTO DE SALUD VERSALLES PARA SACAR UNA CITA MÉDICA Y EL SEÑOR MAURICIO INICIÓ LA ATENCIÓN AL PÚBLICO A LAS 6:20 AM, ATENDIÓ AL PERSONAL Y CUANDO LLEGÓ MI TURNO ME DICE QUE NO ME ATIENDEN ALLÍ, QUE ME ATIENDEN EN EL CENTRO DE SALUD PROGRESO Y LE PEDÍ EL FAVOR QUE ME REGALARA UNA NOTA DICENDO QUE ERA QUE YO ME HABÍA DIRIGIDO AL PUESTO DE SALUD VERSALLES A SACAR UNA CITA, PARA QUE LA NIÑA DEL OTRO PUESTO DE SALUD ME COLABORARA Y NO QUIJSO, ES MALA CLASE, NO LE IMPORTÓ NADA PUESTO QUE TENGO QUE DEJAR MI TRABAJO PARA SACAR UNA CITA, UNA PERSONA COMO ÉL NO DEBERÍA TENER ESE CARGO YA QUE NO SABE ATENDER AL PÚBLICO, ESPERO PRONTA RESPUESTA	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACIÓN DE LA CITA	SE REMITE A INTERVENTOR Y COORDINADOR FACTURACION	28/02/2019	5
	22/01/2019	SHIRLEY	MEDIMAS	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	QUE LOS MÉDICOS NO LLEGAN A LA HORA DE LA CITA, ESTÁN LLEGANDO MUY TARDE A SU TRABAJO, QUÉ ESTÁ PASANDO CON ESTOS MEDICOS DE AHORA	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	28/02/2019	5
	28/01/2019	MARIA SERRANO	ASMETASALUD	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	POR FAVOR CAMBIEN A LA DOCTORA PORQUE ELLA ES MUY LENTA. NO SABE ATENDER, SE DEMORA MUCHO, ESA DOCTORA PARECE ENFERMA, COMO LOCA. POR FAVOR MANDEN UN MÉDICO QUE SEA RÁPIDO Y BUENO. RESPETEN A LOS USUARIOS QUE VENIMOS ACÁ PARA QUE NOS PRESTEN UNA BUENA ATENCION	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	25/02/2019	5
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	ESA DOCTORA SE DEMORA UNA HORA PARA ATENDER, POR FAVOR RESPETEN QUE SI ACÁ VENIMOS ES PORQUE NECESITAMOS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	28/02/2019	5