

## INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – MARZO 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 PQRDS-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) MARZO 2019

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

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F Marzo 2019

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000400710- Línea convencional 6021987	4	6%
Presencial	Oficina SIAU (CRA 12 # 49 A 38 Barrio Colombia	23	30%
Escrito	Oficios y formatos recepción de pqr	2	3%
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	2	3%
Buzones	Disposición de 12 buzones en los centros de salud de la ESEB	46	60%
<b>TOTAL USUARIOS</b>		<b>77</b>	<b>100%</b>

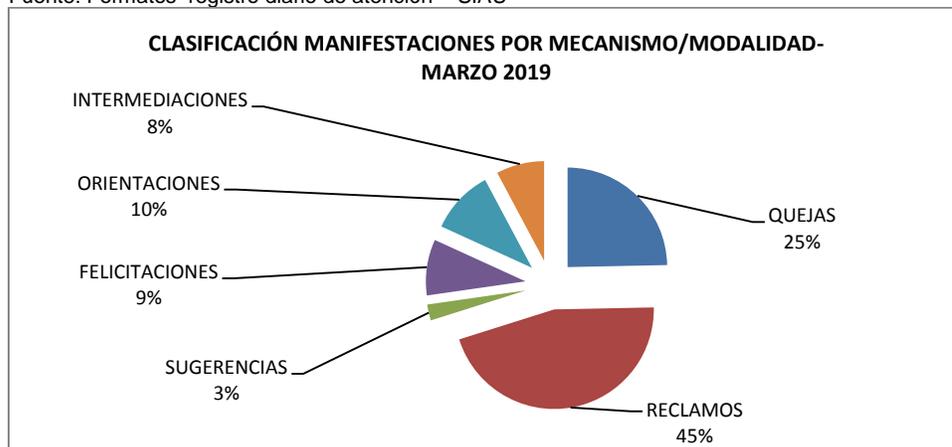
Fuente: Oficina SIAU Eseb

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

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad pqrds-f Marzo 2019

MECANISMO	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
QUEJAS	Manifestación de una persona de inconformidad contra el actuar de algún funcionario de la entidad	19	25%
RECLAMOS	Irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley	35	46%
SUGERENCIAS	Idea que se propone para mejorar el servicio	2	3%
ORIENTACIONES	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	8	10%
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	6	8%
FELICITACIONES	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	7	9%
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 Marzo 2019

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	TOTAL	%
ASMETSALUD	4	5	0	0	1	1	11	14%
COMPARTA	1	2	0	0	1	1	5	6%
EMDISALUD	2	1	0	0	0	0	3	4%
MEIDMAS	0	1	0	0	1	0	2	3%
NO IDENTIFICA	8	19	1	5	3	0	36	47%
NUEVA EPS	2	4	1	0	2	3	12	15%
SALUDVIDA	2	3	0	2	0	1	8	10%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

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

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

SERVICIO/ÁREA /PROCESO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	25	1	0	3	3	32	46%
CONSULTA EXTERNA	5	4	0	3	0	1	13	17%
ENFERMERÍA	1	1	0	0	0	1	3	4%
FARMACIA	1	1	1	0	0	0	3	4%
ODONTOLOGÍA	3	0	0	1	0	0	4	5%
P Y P	0	0	0	0	1	0	1	1%
URGENCIAS	1	1	0	1	0	0	3	4%
VIGILANCIA	1	0	0	0	0	0	1	1%
FACTURACION	7	3	0	2	0	0	12	15%
NO APLICA	0	0	0	0	4	1	5	6%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

Fuente: Formato registro diario de atención y aperturas buzones SIAU

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
CAMPIN	1	2	0	0	0	0	3	4%
CARDALES	0	4	0	0	0	3	7	9%
CASTILLO	2	3	1	3	0	0	9	12%
CDV	3	5	0	0	0	1	9	12%
CENTRO	0	7	0	3	0	0	10	13%
DANUBIO	9	3	0	1	0	0	13	17%
FLORESTA	0	9	0	0	1	0	10	13%
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0%
FARMACIA	0	0	1	0	0	0	1	1%
VERSALLES	4	1	0	0	0	0	5	6%
SAN RAFAEL DE CHUCURÍ	0	1	0	0	0	0	1	1%
FORTUNA	0	0	0	0	0	1	1	1%
NO APLICA	0	0	0	0	7	1	8	10%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>77</b>	<b>100%</b>

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	ORIENTACIONES	INTERMEDIACIONES	FELICITACION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	3	11	0	7	6	0	27	35
DE 1 a 5 DIAS	11	14	1	1	0	2	29	38
6 A 10 DIAS	5	10	1	0	0	5	21	27
11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
MÁS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>77</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 (MARZO 2019)	MES ANTERIOR FEBRERO 2019	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR-MARZO 2018
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE PQRSD-F	MENOS DE 15 DIAS	3.7 DIAS	307 DIAS	4 DIAS

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

Tabla 8 . Causas/Adtva

Servicio/AREA/ PROCESO	CAUSAS					TOTAL	OBSERVACIONES
	Adtvo/Inadecuadas adecuaciones locativas/falta de confort	Adtvo/Insuficiente oportunidad citas médicas	Administrativo: Vulneración de derechos	Adtvo: Insuficientes equipos médicos, odontológicos, deterioro	Adtvo: vulneración de derechos		
ADMINISTRATIVO	3	18	1	1	2	25	Falta de equipos médicos Cdv (tensiómetro) Inconvenientes atención por accesibilidad, oportunidad, frecuencia en las atenciones, Centro; falta de ventilación sala de espera Castillo, inadecuados olores parte externa, Versalles, solicitud ampliación sala de espera, Farmacia, no conformidad falta de oportunidad en asignación citas Cdv, Floresta, Centro
PORCENTAJE	12	72	4	4	8	100	

Tabla 9. Causas/calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
	Calidad/ Maltrato por parte de los funcionarios a los usuarios	Calidad insatisfacción por servicios prestados		
CALIDAD/INSATISFACCIÓN				No conformidad servicios Prestados, Facturadora Ana Milena Martínez, Danubio; no conformidad por servicios prestados por médica, Centro; quejas por falta de calidez vigilante Romero, Castillo; falta de calidez auxiliar enfermería, Danubio; falta de calidez auxiliar odontología, Danubio; Falta calidez facturadora Ana Milena, Danubio; falta de calidez médico Bermúdez Cdv; falta de calidez médico Adolfo Díaz, Versalles
FACTURACIÓN, CONSULTA EXTERNA, VIGILANCIA, ENFERMERÍA, ODONTOLOGÍA	14	5	19	
PORCENTAJE	73	27	100	

Tabla 10. Causas/Calidad

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS	TOTAL	OBSERVACIONES
CALIDAD/SATISFACCIÓN	Calidad/ satisfacción con el servicio brindado por el profesional		
FACTURACIÓN, ENFERMERÍA, PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, CONSULTA MEDICA	7	7	Felicitaciones facturadoras Milena y Rocío, Castillo, Doctor Héctor, Castillo; odontólogo Forney, Danubio; Médico Ricardo, Urgencias Castillo, Médico Marlon Martínez, Centro
PORCENTAJE	100	100	

Tabla 11. 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 medicamentos	Demora en la asignación de la cita		
CONSULTA EXTERNA, P Y P,FACTURACIÓN	1	4	3	4	12	Falta de puntualidad Facturador Yerson, Campín; falta de oportunidad en la atención de consulta externa, Centro; falta de oportunidad en la atención de la cita (reprogramación adtva), Castillo; no conformidad demora en la atención de urgencias, Castillo; no conformidad por falta de oportunidad entrega de medicamentos (frecuencia de entrega), Centro
PORCENTAJE	8	33	25	33	100 %	

Tabla 12. 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		
	0	0	2	6	8	Orientaciones en lo referente a la ubicación de los servicios de salud
PORCENTAJE	0	0	25	75	100	

Tabla 13. Causas/Intermediaciones

SERVICIO/AREA/PROCESO	CAUSAS		TOTAL	OBSERVACIONES
INTERMEDIACION	Intermediación/asignación de cita	Intermediación/gestión certificados de atención pyp		
ADMINISTRATIVO, ENFERMERIA	5	1	6	Solicitud de citas médicas en los centros de salud cardales, cdv y tramite de certificado de atención el servicio de pyp a menor atendido en crecimiento y desarrollo en cardales
PORCENTAJE	83	17	100	

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

Tabla 15. Mecanismos de pass Marzo 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	
Rendición de cuentas a la comunidad Vigencia 2018	Invitación a entes, líderes comunidad, Asociación de Usuarios ESEB, veedurías	Recibido invitaciones, página web; planillas asistencias	Cumplimiento institucional a la Política de participación social en Salud (PASS)	Poca participación de la comunidad al evento

### 3 CAPACITACIONES

#### 3.1 Capacitaciones a Usuarios y Usuarias o 2019

Tabla 16. Capacitaciones a Usuarios y Usuarias Marzo 2019

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE USUARIOS CAPACITADOS EN EL MES	FRECUENCIA CAPACITACIONES	TEMAS
CAMPIN	20	1	DEBERES Y DERECHOS HUMANIZACIÓN MOVILIDAD PARTICIPACIÓN SOCIAL TRIAGE URGENCIAS
CARDALES	30	1	
CASTILLO	18	1	
CDV	23	1	
CENTRO	11	1	
DANUBIO	23	1	
FLORESTA	17	1	
FORTUNA	15	1	
LLANITO	20	1	
PROGRESO	21	1	
VERSALLES	24	1	
TOTALES	222	11	

### ANEXOS

#### CENTRO DE SALUD CAMPÍN

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACIÓN	TIEMPO EN DIAS
27/03/2019	NO IDENTIFICA	CARLOS MURILLO	NO IDENTIFICA	3143977318	FACTURACIÓN	BUENAS TARDES SEÑORA JEFE DE PUESTO DE SALUD EL CAMPIN: EL MOTIVO DE MI RECLAMO ES QUE EL FACTURADOR ESTÁ LLEGANDO A DESHORAS Y NO ESTÁ CUMPLIENDO CON LA PROGRAMACIÓN DE LA ENTRADA DE LAS CITAS DE LA 1:00. ESTÁ RECIBIENDO A LA 1:15 PM, POR FAVOR PEDIMOS UN POCO MÁS DE RESPETO POR LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS. GRACIAS POR SU COMPRENSIÓN	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ASIGNACION DE LA CITA	SE REMITE A COORDINADORA FACTURACIÓN, INTERVENTOR CONTRATO	01/04/2019	3

#### CASTILLO EXTERNA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TÉLEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRÁMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
12/03/2019	28/02/2019	MARTA RAMIREZ	SALUDVIDA	3228682012	FACTURACIÓN	FELICITO A LAS MUCHACHAS DE FACTURACIÓN, SON MUY AMABLES CON LOS USUARIOS, Y A LOS MÉDICOS	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A INTERVENTOR CONTRATO Y COORDINADORA FACTURACIÓN, SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	22/03/2019	8
	28/02/2019	DORIS JIMENEZ	SALUDVIDA	3136240072	FACTURACIÓN	FELICITO A LAS JÓVENES QUE DAN LAS CITAS Y AL MÉDICO PÉREZ, EXCELENTE ATENCIÓN AL USUARIO	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A INTERVENTOR CONTRATO Y COORDINADORA FACTURACIÓN, SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	22/03/2019	8
27/03/2019	20/03/2019	MARLENE PARADA	COMPARTA	3157090659	ADTVA	SEÑORE INTERESADOS, QUIENES NO HACEN NADA PARA AYUDAR AL USUARIO, SENTADOS, GANÁNDOSE EL DINERO GRATINIANO, YO TENÍA CITA ESTE DÍA, CÓMO ES POSIBLE QUE NO LLAMAN AL USUARIO PARA QUE NO VENGA AL PUESTO DE ENFERMOS CASTILLO. PREGUNTA: PORQUE UN PAPEL DE LABORATORIO QUE APENAS VA UNO A FACTURAR TIENE FECHA DE VENCIMIENTO, NO DEBERÍAN DE HACER ESTO CON EL USUARIO, LA FECHA NO IMPORTA, LO IMPORTANTE ES QUE EL USUARIO SE HAGA LOS EXÁMENES Y SE LO PUEDA ENTREGAR AL DOCTOR PARA QUE LEA LOS RESULTADOS. ESTO ES NEGLIGENCIA.	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN DE LA CITA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	01/04/2019	3

## CASTILLO URGENCIAS

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
12/03/2019	12/03/2019	SANDRA YEPES	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	VIGILANCIA	MEJOR ATENCIÓN POR PARTE DEL VIGILANTE DE ESTE TURNO (TURNO DIA), YA QUE TIENE UNA MALA ACTITUD AL ABRIR LA PUERTA, NO ES DE UNA BUENA ATENCIÓN, ES DE POCA ATENCIÓN Y COMPRENSIÓN CON EL PACIENTE, SUGIERO QUE SE LE CAPACITE EN SENSIBILIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A JEFE DE PERSONAL	22/03/2019	8
27/03/2019	16/03/2019	ARMANDO PORTALA	MEDIMAS	3115531037	ADTV	EL AIRE ACONDICIONADO DE SALA DE ESPERA NO SIRVE Y SE ENCUESTA CONECTADO	RECCLANO	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS ADECUACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A LIDER EN AMBIENTE FISICO	01/04/2019	3
	20/03/2019	BLANCA FLOR VIDES	NO IDENTIFICA	3005506653	URGENCIAS	AGRADECEMOS LA ATENCIÓN Y MUY BUEN SERVICIO QUE PRESTA EL MÉDICO (DOCTOR RICARDO) MUY AMABLE,GRACIAS, QUE SIGA ASI	FELICITACIONES	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTIFICIO, SERVICIOS AMBULATORIOS,D ARSALUD	01/04/2019	3
	19/03/2019	DIOSELINA SIMANCA	ASMETSALUD	3209261911	URGENCIAS	MAL SERVICIO, SE DEMORAN MUCHO, SE LA PASAN ES DURMIENDO. HAY RATAS, ZANCUDOS, HUELE A FEO, POR FAVOR MÁS ATENCIÓN, QUE MAL SERVICIO	RECCLANO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN URGENCIAS	SE REMITE A SUBCIENTIFICIO, SERVICIOS AMBULATORIOS,D ARSALUD	01/04/2019	3

## DANUBIO URGENCIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
14/03/2019	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	ENFERMERIA	BUEN DIA, PARA PONER UNA QUEJA DE LA SEÑORA COSTEÑA, LA DOCTORA ESTABA DE TURNO ANOCHE, ELLA ES GROSERA, TUVO UN MAL TRATO CON LA SEÑORA NATIVIDAD EN EL MOMENTO EN QUE VINO A PONERLE LA DROGA, EN ESE MOMENTO SE LE HINCHÓ LA MANO DONDE ESTABA CANALIZADA, ANTES DE ESO VINO TODA BRAVA SOLO PORQUE SE LE PREGUNTÓ SI NATIVIDAD LE HACÍA FALTA UNA DROGA, POR FAVOR QUE TENGA MÁS CUIDADO CON LOS PACIENTES. TODOS MERECEMOS RESPETO. GRACIAS	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	21/03/2019	5

## DANUBIO EXTERNA

F+B2:01	FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
14/03/2019	12/03/2019	KATHERINE	ASMETSALUD	3144260814	ODONTOLOGIA	ME SIENTO MUY CONFORME CON LA ATENCIÓN BRINDADA POR EL DOCTOR FORNEY, DOCTORES COMO ELLOS SON LOS QUE NECESITAMOS	FELICITACIÓN	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A COORDINADOR ODONTOLOGÍA, SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBCIENTIFICO	21/03/2019	5	
	NO IDENTIFICA	SUSANA SANDOVAL	SALUDVIDA	3133386987	FACTURACION	ES QUE LA FACTURADORA NUEVA ES GROSERA, NOSOTROS NO QUEREMOS PERSONAS COMO ESAS QUE POR TODO CONTESTAN CON DOS PIEDRAS EN LA MANO, LE PIDEN FACTURAR PARA URGENCIA Y DICE QUE A ELLA NO LE CORRESPONDE QUEREMOS QUE LA CAMBIEN, QUE SAQUEN A ANA MILENA, SI NO LA SACAN NO RESPONDEMOS. QUEREMOS A LA FACTURADORA YOLANDA LEÓN, QUE POR FAVOR LA MANDEN DE NUEVO.	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A INTERVENTOR CONTRATO FACTURACIÓN, COORDINADORA FACTURACIÓN	21/03/2019	5	
	NO IDENTIFICA	ANDY PUELLO	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FACTURACION	PÉSIMA ATENCIÓN DE LA NUEVA RECEPCIONISTA, SEÑORA ANA MILENA MARTINEZ, GROSERA, ALTANERA. ERA MEJOR LA ATENCIÓN QUE BRINDABA YOLANDA, LA ANTERIOR RECEPCIONISTA	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A INTERVENTOR CONTRATO FACTURACIÓN, COORDINADORA FACTURACIÓN	21/03/2019	5	
	08/03/2019	CARIDAD ALVARADO	SALUDVIDA	3154902657	FACTURACION	A LA SEÑORA ANA MILENA COMO FACTURADORA LE HACE FALTA MUCHA HUMANIDAD PARA CON LOS PACIENTES, SOLICITO A LA SEÑORA YOLANDA COMO FACTURADORA. AGRADEZCO SU PRONTA COLABORACIÓN	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A INTERVENTOR CONTRATO FACTURACIÓN, COORDINADORA FACTURACIÓN	21/03/2019	5	

27/03/2019	NO IDENTIFICA	ARNULFO CONTRERAS	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FACTURACION	LA SEÑORA ANA MILENA, RECEPCIONISTA NUEVA, ES UNA GROSERA, MUY MALA ATENCIÓN DE SU PARTE, QUÉ TRISTE QUE HAYAN CAMBIADO A LA ANTERIOR	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A INTERVENTOR CONTRATO FACTURACIÓN, COORDINADORA FACTURACIÓN	21/03/2019	5
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	FACTURACION	SUGIERO EL CAMBIO DE LA RECEPCIONISTA, MUY MALA ATENCIÓN	RECLAMO	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS ( REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MÉDICOS, ODONTOLÓGICOS, ENFERMERÍA)		21/03/2019	5
	19/03/2019	YANETH VARGAS	NO IDENTIFICA	318 273 087 7	ODONTOLOGÍA	NO ENTIENDO PARA QUE COLOCAN UN BUZÓN DE SUGERENCIAS.SI UNO VA A COLOCAR UNA SUGERENCIA Y LA S AUXILIARES SE DISGUSTAN, EN ESPECIAL LA AUXILIAR DE ODONTOLOGÍA. YO SÓLO LE HICE EL FAVOR A UNA AMIGA EN ECHAR UNA SUGERENCIA Y LA AUXILIAR DE ODONTOLOGÍA DICE PORQUE SI YO NO PRESTO EL SERVICIO AHÍ, NO CREO QUE SEA UN DELITO ENTRAR. ALGUN DIA TENDRÉ QUE UTILIZAR LOS SERVICIOS MÉDICOS.ADEMÁS EN NINGUNA SUGERENCIA VERAN MI NOMBRE, SINO EN ESTA PORQUE NO TENGO NADA QUE DECIR DELL HOSPITALITO, SÓLO ÉSTA PORQUE NO ME GUSTÓ EL MODO QUE SE EXPRESO ESA SEÑORA, DICENDO LA VIEJA ESA QUE TIENE QUE VENIR AQUÍ, MÁS RESPETO POR FAVOR	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A COORDINADOR ODONTOLOGÍA, SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBCIENTIFICO	01/04/2019	3
	18/06/2019	JENNIFER MENDOZA	NO IDENTIFICA	318 273 087 7	FACTURACION	MI SUGERENCIA ES POR LA SEÑORA ANA MILENA MARTINEZ, ES UNA PERSONA MUY GROSERA AL MOMENTO DE ATENDER AL PÚBLICO, HASTA CON LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD.NO SÉ POR MI PARTE SUGIRIRÍA QUE LA CAMBIARAN PORQUE CON LAS OTRAS PERSONAS NO HEMOS TENIDO QUEJAS	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A INTERVENTOR CONTRATO FACTURACIÓN, COORDINADORA FACTURACIÓN	01/04/2019	3
18/09/2019	LEIDY GUTIERREZ	NO IDENTIFICA	317 515 572 7	FACTURACION	ES UNA PERSONA MUY ALTANERA. AMENAZA A LA GENTE,, A LOS DE LA TERCERA EDAD LOS GRITA, LES DICE QUE MADRUGUEN O DUERMAN EN LA CALLE .ME GUSTARÍA QUE LE ENSEÑARAN MÁS URBANIDAD Y CÓMO HABLAR A LOS PACIENTES	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A INTERVENTOR CONTRATO FACTURACIÓN, COORDINADORA FACTURACIÓN	01/04/2019	3	

## FARMACIA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/MODALIDAD	CAUSA/SUNTO	TRAMITE O SOLUCIÓN	FECHA FINALIZACION	TIEMPO EN DIAS
07/03/2019	05/03/2019	ANA F BUSTAMANTE	NUEVA EPS	NO IDENTIFICA	FARMACIA	ADECUACIÓN ÁREA SALA DE ESPERA	SUGERENCIA	ADMINISTRATIVOS: INADECUADAS ADECUACIONES LOCATIVAS - FALTA CONFORT	SE REMITE A REGENTE, LIDER AMBIENTE FISICO	20/03/2019	9

## FLORESTA

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/SUNTO	TRAMITE/SOLUCIÓN	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
07/03/2019	05/03/2019	ANA MILENA HERNÁNDEZ	NUEVA EPS	3175198002	ADTVTA	POR FAVOR SEÑORES, AYÚDENOS A AMPLIAR LA COBERTURA DE LOS MÉDICOS, YA QUE NO DAN ABASTO PARA ATENDER A TODA LA COMUNIDAD DEL NORORIENTE QUE ASISTIMOS A ESTE CENTRO. AGRADEZCO DE ANTEMANO	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	18/03/2019	7
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVTA	SEÑORES POR FAVOR CONSIDEREN AL ADULTO MAYOR, ESTÁN DANDO POQUITAS CITAS, ORGANICENSE PARA DAR LAS CITAS DE LOS ABUELOS	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	18/03/2019	7
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTVTA	ES EL COLMO QUE UNO VENGA A UNA CITA Y NO TENGA EL MÉDICO UN TENSÍOMETRO NI UN EQUIPO PARA MIRAR LOS OIDOS	RECLAMO	ADMINISTRATIVO: INSUFICIENTES EQUIPOS MEDICOS Y ODONTOLÓGICOS, DETERIORO O NO FUNCIONAMIENTO	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBDIRECTOR ADTVTO	18/03/2019	7
	NO IDENTIFICA	ADRIANA GÓMEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	MI QUEJA ES PORQUE EL DOCTOR ADULFO DIAZ, YO TENÍA CITA CON ÉL A LAS 3 Y 30 PM Y CUANDO ERAN LAS 4:15 PM LE DUE: "DOCTOR YO TENGO CITA CON USTED Y ERAN LAS 3 Y 30 PM Y ME CONTESTA DE UNA FORMA GROSERA: "QUÉ PASA, AHORA ME DEMORO MÁS". NO ME PARECÍO LA RESPUESTA CORRECTA DE PARTE DE ÉL	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	18/03/2019	7
18/03/2019	14/03/2019	LETICIA ALMEIDA	NUEVA EPS	3166029062	CONSULTA EXTERNA	TENÍA CITA A LAS 10 AM, EL DOCTOR ES MUY GROSERO, NO SE DEJA HABLAR	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	26/03/2019	5
	14/03/2019	ELVINIA VARGAS	COMPARTA	3115595463	CONSULTA EXTERNA	EL DIA DE HOY 14 DE MARZO DE 2019,ME PRESENTÉ AL CDV, AL SOLICITARLE EL CAMBIO DE FÓRMULA YA QUE LA ANTERIOR ME LA HABÍA REALIZADO MAL (NO COLOCÓ CONCENTRACIÓN DE LA INSUINA) Y ME RESPONDÍO QUE NO IBA A HACER NADA Y QUE NOSOTROS SI "JODIAMOS"	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	26/03/2019	5

## CDV

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE/SOLUCIÓN	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
07/03/2019	05/03/2019	ANA MILENA HERNÁNDEZ	NUEVA EPS	3175198002	ADTV	POR FAVOR SEÑORES, AYÚDENOS A AMPLIAR LA COBERTURA DE LOS MÉDICOS, YA QUE NO DAN ABASTO PARA ATENDER A TODA LA COMUNIDAD DEL NORORIENTE QUE ASISTIMOS A ESTE CENTRO. AGRADEZCO DE ANTEMANO	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	18/03/2019	7
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTV	SEÑORES POR FAVOR CONSIDEREN AL ADULTO MAYOR, ESTÁN DANDO POQUITAS CITAS, ORGANICENSE PARA DAR LAS CITAS DE LOS ABUELOS	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MEDICAS / CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A DARSALUD, SUBCIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	18/03/2019	7
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTV	ES EL COLMO QUE UNO VENGA A UNA CITA Y NO TENGA EL MÉDICO UN TENSÍOMETRO NI UN EQUIPO PARA MIRAR LOS OÍDOS	RECLAMO	ADMINISTRATIVO: INSUFICIENTES EQUIPOS MEDICOS Y ODONTOLÓGICOS, DETERIORO O NO FUNCIONAMIENTO	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS, SUBDIRECTOR ADTVO	18/03/2019	7
	NO IDENTIFICA	ADRIANA GÓMEZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	MI QUEJA ES PORQUE EL DOCTOR ADULFO DIAZ, YO TENÍA CITA CON ÉL A LAS 3 Y 30 PM Y CUANDO ERAN LAS 4:15 PM LE DIJE: "DOCTOR YO TENGO CITA CON USTED Y ERAN LAS 3 Y 30 PM Y ME CONTESTA DE UNA FORMA GROSERA: "QUÉ PASA, AHORA ME DEMORO MÁS". NO ME PARECIÓ LA RESPUESTA CORRECTA DE PARTE DE ÉL	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	18/03/2019	7
18/03/2019	14/03/2019	LETICIA ALMEIDA	NUEVA EPS	3166029062	CONSULTA EXTERNA	TENÍA CITA A LAS 10 AM, EL DOCTOR ES MUY GROSERO, NO SE DEJA HABLAR	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	26/03/2019	5
	14/03/2019	ELVINIA VARGAS	COMPARTA	3115595463	CONSULTA EXTERNA	EL DÍA DE HOY 14 DE MARZO DE 2019, ME PRESENTÉ AL CDV, AL SOLICITARLE EL CAMBIO DE FÓRMULA YA QUE LA ANTERIOR ME LA HABÍA REALIZADO MAL (NO COLOCÓ CONCENTRACIÓN DE LA INSUINA) Y ME RESPONDIÓ QUE NO IBA A HACER NADA Y QUE NOSOTROS SI "JODIAMOS"	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	26/03/2019	5

## CENTRO DE SALUD VERSALLES

FECHA APERTURA	FECHA ANOTACIÓN	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELÉFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	FECHA RESPUESTA	TIEMPO RESPUESTA
7/03/2019	05/03/2019	NO IDENTIFICA	EMDISALUD	3102334914	CONSULTA EXTERNA	EL DOCTOR QUE MANDARON A VERSALLES ES UN MAL MÉDICO, UN PRACTICANTE, FUERA DE ESO NO ENVÍA LOS MEDICAMENTOS AL USUARIO, PUES, EN MI CASO LLEVÉ A MIS NIÑOS CON UNA GRIPOTA Y NO LES MANDÓ NADA, DIJO QUE ESO NO ERA NECESARIO, POR FAVOR, CAMBIARLO Y TRAER PERSONAL CAPACITADO PORQUE ÉL ESTÁ EN EL DERECHO DE MANDAR MEDICAMENTOS, EXÁMENES Y DEMÁS, ES GROSERO Y QUIERE ATENDER SÓLO CUANDO ÉL LO DICE, SI LLEGA TARDE LA PERSONA NO LO ATIENDEN, PERO A LOS QUE LE CAEN BIEN SI LES ATIENDE, TIENE FAVORITISMO Y LA LEY ES PARA TODOS POR IGUAL	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	20/03/2019	9
	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ASMETSAUD	3214665955	CONSULTA EXTERNA	EL MÉDICO ADULFO DIAZ ES UNA PERSONA GROTESCA Y TIENE FAVORITISMO CON LAS PERSONAS, A LOS QUE LE DA LA GANA ATENDER, ME HIZO PERDER LA CITA DOS VECES PORQUE LLEGUÉ TARDE 10 MINUTOS DESPUÉS, PERO OTRA PERSONA QUE SI LLEGÓ TARDE LA ATENDIÓ, EXIJO CAMBIO, COMO ES QUE CON NIÑOS ENFERMOS Y ÉL SÓLO DICE QUE LOS MEDICAMENTOS SON MALOS, QUIEN DIJO ESO, LAS ENFERMEDADES SE CURAN CON REMEDIOS, POR FAVOR LLAMARLE LA ATENCIÓN, Y NO SÓLO YO ME QUEJO DE ESOS MÉDICOS. SON MUCHAS PERSONAS MÁS, CON LA SALUD NO SE JUEGA	QUEJA	CALIDAD: MAL TRATO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS A LOS USUARIOS DE SALUD	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTIFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	20/03/2019	9
20/03/2019	13/03/2019	ALFREDO LOZANO	NUEVA EPS	3204620387	ADTV	EL SITIO DONDE EL USUARIO HACE SU FILA SIEMPRE ESTÁ IMPREGNADO DE HECES DE GATOS, DÁNDOLE AL LUGAR UN SITIO MAL Oliente PARA ESTAR LARGO TIEMPO. TOMAR LAS MEDIDAS PERTINENTES	RECLAMO	CONFORT	SE REMITE A LIDER AMBIENTE FISICO Y SALLUC OCUPACIONAL	26/03/2019	3

## CENTRO

F-B2:MECHA APERTURA	FECHA ANOTACION	NOMBRE	SEGURIDAD SOCIAL	TELEFONO	AREA	DESCRIPCION	MECANISMO/ MODALIDAD	CAUSA/ASUNTO	TRAMITE O SOLUCION	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO EN DIAS
13/03/2019	NO IDENTIFICA	JUDITH OTERO	NO IDENTIFICA	3112078347	ADTV	POR FAVOR COLOCAR OTRO MÉDICA DE CONSULTA EXTERNA, UNA ESPERA MUY LARGA DE LOS USUARIOS, TODO EL DIA PARA UNA CITA, NO ES JUSTO PARA LOS PACIENTES, PERSONAS TERCERA EDAD, EMBARAZADAS, NIÑOS	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: INSUFICIENTE OPORTUNIDAD DE CITAS MÉDICAS/ CAPACIDAD INSTALADA	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	26/03/2019	8
	NO IDENTIFICA	ESTHER REYES	NO IDENTIFICA	3112078347	CONSULTA EXTERNA	PACIENTE PARA CITA DE CONSULTA EXTERNA, CITA PROGRAMADA A LAS 9:00 AM, SON LAS 11:00 AM NO HAN LLAMADO, NO HAY OTRO MÉDICO, SOLICITAMOS SEAN ATENDIDOS LOS USUARIOS A LAS HORAS PROGRAMADAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	26/03/2019	8
	NO IDENTIFICA	RUBY ESTER CAMPOS	NO IDENTIFICA	3185965872	CONSULTA EXTERNA	EL DIA 14 DE FEBRERO DE 2019 TENÍA CITA MÉDICA GENERAL A LAS 8:40 AM, SE HICIERON LAS 11:00 AM Y NO ME ATENDIERON. POR FAVOR, EXIJO SERIEDAD HACIA LOS PACIENTES, LA NIÑA QUE ESTÁ COMO DOCTORA ES MUY LENTA, SE DEMORA MÁS DE 30 MINUTOS CON LOS PACIENTES YA QUE ELLA ES LA ÚNICA MÉDICO PARA TODO, AL DOCTOR MARLON A ELLE RENDÍA, PIDO QUE VUELVA EL DOCTOR MARLON	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	26/03/2019	8
	NO IDENTIFICA	ARMANDO SUAREZ DONADO	NO IDENTIFICA	3165949321	CONSULTA EXTERNA	MI HIJA PASÓ A MÉDICO CON LA DOCTORA POR UN ARDOR DE ESTÓMAGO QUE TIENE HACE UN AÑO PARA QUE LE MANDARAN MEDICAMENTOS, LA DOCTORA ME DIJO QUE TENIA QUE VENIR CUANDO ESTUVIERA VOMITANDO SANGRE O ENSUCIANDO NEGRO PARA PODER SACAR UN EXAMEN, NI SIQUIERA MANDÓ UN MEDICAMENTO PARA QUE SE QUITARA EL ARDOR, POR FAVOR MANDEN UN MÉDICO COMO MARLON QUE TIENE EXPERIENCIA, GRACIAS POR SU ATENCIÓN	RECLAMO	CALIDAD: INSATISFACCIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS ( REMISIONES, DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS MÉDICOS, ODONTOLÓGICOS, ENFERMERÍA)	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	26/03/2019	8
	25/02/2019	ANA DE JESUS LOZANO	NO IDENTIFICA	3209456258	ADTV	POR FAVOR SEÑORES DE LA SALUD QUE ENTREGUEN LOS MEDICAMENTOS PUNTUAL, PORQUE UNO VIENE BIEN ENFERMO Y TIENE QUE ESPERAR UNA SEMANA. NO ES JUSTO	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	SE REMITE A REGENTE, SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	26/03/2019	8
	NO IDENTIFICA	AMELIA M	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	SEÑORES ES SUGERIMOS POR FAVOR DEJAR AL MÉDICO MARLON EN MEDICINA GENERAL, MUY BUEN MÉDICO. GRACIAS	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	26/03/2019	8
	14/02/2019	TERESA SUAREZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	SEÑORES ESE BARRANCABERMEJA, MI INCONFORMIDAD ES POR LA SALIDA DEL DOCTOR MARLON MARTINEZ, PARA MI CONCEPTO ES EL MEJOR MÉDICO, COLABORADOR, COMPASIVO, PACIENTE, PIDO CALIDAD HUMANA, PIDO CONSIDERAR NO SACARLO DE CONSULTA EXTERNA	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	26/03/2019	8
	NO IDENTIFICA	YENY ZULAY ARIAS REMOLINA	NO IDENTIFICA	3184198083	CONSULTA EXTERNA	FUI PROGRAMADA PARA UNA CITA A LAS 9:40 AM Y SON LAS 11:30 AM Y NO PUDE SER ATENDIDA PORQUE LA DOCTORA CON CADA PACIENTE GASTA 40 MINUTOS, SOLICITAMOS QUE NOS MANDEN UN MÉDICO MÁS PARA ATENDER TANTOS PACIENTES Y A LAS MUJERES EMBARAZADAS QUE NO HAY UN MEDICO QUE LAS ATIENDA, DESDE LAS 6:40 AM QUE ERA LA CITA Y ERAN LAS 11:30 AM Y NO ERAN ATENDIDAS	RECLAMO	OPORTUNIDAD: DEMORA EN LA ATENCION DE LA CITA	SE REMITE A SUBCIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	26/03/2019	8
	NO IDENTIFICA	OMAR TORRES	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	ADTV	MI QUEJA ES QUE VUELVA EL DOCTOR MARLON A CONSULTA EXTERNA, YA QUE ES UN HOMBRE MUY HUMANO, COLABORADOR Y PACIENTE. SEÑORES ESE BARRANCA QUE PASA CON LOS SERVICIOS DEL PUESTO, DROGA SÓLO MARTES Y JUEVES, ODONTOLÓGIA MEDIO TIEMPO, DROGA CASI NO HAY, CITAS MÉDICAS SI UNO MADRUGA A LAS 3:00 AM, NO, QUÉ MISERABLE ATENCIÓN, NO HAY DERECHO	RECLAMO	ADMINISTRATIVOS: VULNERACION DE DERECHOS	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	26/03/2019	8
	NO IDENTIFICA	JORGE HERNANDO MUÑOZ	NO IDENTIFICA	NO IDENTIFICA	CONSULTA EXTERNA	SEÑORES ESE SUGERIMOS QUE POR FAVOR NOS DEJEN AL DOCTOR MARLON EN MEDICINA GENERAL, YA QUE ESTAMOS EN CONTROL CON ÉL Y ES MUY BUEN MÉDICO. GRACIAS	FELICITACION	CALIDAD: SATISFACCION CON EL SERVICIO PRESTADO POR EL PROFESIONAL	SE REMITE A SUBDIRECTOR CIENTÍFICO, SERVICIOS AMBULATORIOS	26/03/2019	8